الشخصية الساحرة

إيهاب كمال

دار الخلود
للنشر والتوزيع



اسـم الـكـتـاب: الشخصية الساحرة

اسـم الـمـؤلـف: إيهاب كمال

الـنـاشـر: دار الخلود للنشر والتوزيع

رقم الإيداع: 2013 / 20179

الترقيم الدولى: 9 - 79 - 5313 - 977 - 978

الإشراف العام: وائل سمير

دار الخلود
للنشر والتوزيع

٤٢ سوق الكتاب الجديد بالعتبة - القاهرة

محمول: ٠١٢٨١٦٠٧١٨٥

فاكس: ٢٥١٠٢٩٥٤

E-Mail: DAR_AlKHOLOUD@YAHOO.COM



المقدمة

الكاريزما (charisma) بمعنى جاذبيه شخصية

هل التقيت في حياتك شخصاً يخطف أنظار الجميع لحظة دخوله إلى مكان معين ؟

هل وجدت نفسك تراقبه بتمعن ؟ هل شعرت وكأنك تعرفه من قبل وأنك متفق معه في كل مايقول ؟

ترى ماهو سر " الكاريزما " التي يتمتع بها هذا الشخص ؟أو ماهي الكاريزما أولاً ؟!

الكاريزمـــا

هي الروح التي تبعث الطاقة العاطفية المؤثرة في الناس على المستوى الفكري أو الحسي أو الانفعالي بواسطة (التواصل البصري نبرة الصوت ودرجة المهارة الخطابية الملامسة لحاجة الناس الهيئة ولغة الجسد والحالة التي تسود الجو العام).

والكاريزما كلمة (Charisma) في أصلها اليوناني تعني الهدية أو التفضيل الإلهي، فهي تشير إلى الجاذبية الكبيرة والحضور الطاغي الذي يتمتع به بعض الأشخاص.

هي القدرة على التأثير على الآخرين إيجابيا بالارتباط بهم جسديا وعاطفيا وثقافيا، سلطة فوق العادة، سحر شخصي شخصية تثير الولاء والحماس.. وقد حاول البعض ترجمتها إلى "سحر الشخصية"، أو "قوة الشخصية" أو غيرها..

من هو الكاريزمي

شخص وجـــد ليبقى في الذاكرة لا ينسى ابدا .... سواء أحببته أم كرهته.. قدراته إن أحسن استغلالها ... هائلة لا حدود لها أبرزها السيطرة على المجتمعات بل وعلى شعوب بإكملها عندما تقابله .... يجذبك منذ أول وهله يُسطير على عقلك ... مشاعرك.. احاسيسك وبعد ذلك ... على حواسك.. بفيدك وتكون سعيداً ومقتنعا جداً بهذه القيود..

هل هو ساحر !! بالطبع ساحر لكن من نوع خاص..



هل تمتلك شخصية جذابة؟

شتان بين جاذبية الشخصية والمظهر فكلاهما منفصل عن الآخر، لذا نجد أن البعض يتسم بجاذبية فى الشخصية تنعكس على ملامحه الأمر الذي يعطي له "كاريزما" وهالة خاصة بين الناس، وهناك من يتمتعون بجاذبية المظهر ولكن سرعان ما تنطفئ مع أول كلمة أو حديث مع الآخرين.

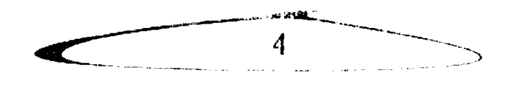
من هنا أكد بحث جديد لعلماء من جامعة "سكس" ببريطانيا أن إدخال تغييرات على السلوكيات والتصرفات وليس الشكل قد يجعل من الشخص أكثر جاذبية، وذلك من خلال الدراسة التى شارك بها ٦٤ متطوعاً حيث قاموا برسم صورة تلقائية وتقييم الأشخاص المتعاونين والمفيدين، على أنهم الأكثر وسامة، وخلصت الدراسة إلي أن الوسامة والجاذبية تقترن بشكل ديناميكي ومتجاوب بالتصرفات وتنعكس على المظهر بدون كلام.

وعن مفهوم الجاذبية أشارت منى باقر في كتابها "شخصيتك في سحر جاذبيتك"،إلى أنه كي تبلغ ذروة هذا السحر الذي وصفته بقوة مصنوعة من كل شيء ولا شيَء، يجب أن تتحلي بالرغبة الجامحة والمظهر وطريقة المشي والانسجام الجسدي ونبرة الصوت والاطمئنان في الإيماءات، هذا كله ليس ضرورياً لتكون وسيماً أو أنيقاً، لكنه أساسي لكي تكون جذاباً.

يمكنك التعرف على تأثير شخصيتك وجاذبيتك على الناس من خلال اختبار نفسي بسيط من خمس أسئلة، شرط أن تكون اجابتك صريحة وليست مزيفة، وفى النهاية قم بتجميع النقاط التى تم اختيارها أمام كل إجابة.

١ - بماذا تشعر إذا لاحظت أن أنظار الكثيرين مركزة عليك ؟

- ببعض الحرج (نقطة واحدة)
- بطرافة الموقف (نقطتان)
- بلذة وسعادة (ثلاث نقط)





٢- هل غالباً ما ترتدي ما يلفت الأنظار ؟

- نعم دائما (ثلاث نقط)
- في مناسبات معينة فقط (نقطة واحدة)
- أبداً (نقطتان)

٣ - حين تواجدك فى مكان عام هل تتقيد بالتحدث بصوت منخفض ؟

- نعم.. وأحيانا أضطر لأن أكرر كلامي ليسمع (نقطة واحدة)
- لا .. لماذا يجب أن نتكلم بصوت منخفض (ثلاث نقط)
-لماذا يجب أن نتكلم بصوت منخفض (ثلاث نقط)
- نادرا (نقطتان)

٤ ـ هل تكتشف أحياناً أنك محط اهتمام الناس وتحت مراقبتهم ؟

- نعم أحيانا (ثلاث نقط)
- أبدا (نقطتان)
- نادرا ما ألا حظ هذا (نقطة واحدة)

٥ - بماذا تشعر عادة حينما تكون وحيدا ؟

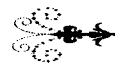
- بالوحدة الثقيلة (نقطة واحدة)
- الهدوء والراحة (ثلاث نقط)
- الحرية (نقطتان)

النتيجة

احسب مجموع النقاط التى تم اختيارها خلال الإجابة على الأسئلة...

*** ٥ أو ٦ نقاط :**

مرحلة جاذبيتك ضحلة ضعيفة لكنها ستتغير، ويشير خبراء علم النفس أن الجاذبية ارتفاعات وانخفاضات،والمهم هو ألاّ تعمل على تنفير الناس منك....



* ٧ نقاط و٨ نقاط :

أنت شخصية عاطفية تحتاج لقدر كبير من الحنان، لكنك غير راض تماما عن نفسك لشعورك بأن ليس لديك إمكانية إبراز مواهبك ومناياك، ثابر ولا تستسلم أو تيأس....

* ٩ إلى ١١ نقطة :

الواقع أنك شديد الجدية يتطلب التزاما كاملا، ولكن ينصحك الخبراء بإعطاء اهتماما لمظهرك،وعلاقاتك بالناس وتعلم أن تحسن استغلال الفرص ومواهبك...

* ١٢ إلى ١٣ نقطة :

لديك جاذبية جسمانية وروحية فى الوقت نفسه، ولكنك غامض وغير واضح المعالم، الخطر الوحيد هو أنك تبخس قيمة نفسك، ولا تقدر بحق مدى جاذبيتك للناس...

* من١٤الى١٥ :

أنت حر من المخاوف والعقد وتتمتع بجاذبية قوية، تستطيع أن تؤثر على الآخرين وأن تجذبهم إليك بحرية تامة،الخوف الوحيد هو أن تبدو غير مقنع تماما...





أسرار الشخصية الجذابة

من متطلبات القيادة الإدارية، القدرة على امتلاك مفاتيح قوة التأثير في الآخرين، وإيجاد قناعات معينة، وإحداث تغيير ما، وحتى يستطيع القائد التصرف بذكاء، ويُسمَع له لابد أن يمتلك القدرة الذاتية على إدارة الذات التي تسهم في بناء شخصيته، ومن أسرار الشخصية الجذابة للآخرين، القدرة على جذب قلوب الناس، وإن كانوا عدائيين معك.

الأستاذ عبد اللطيف العزعزي - خبير التنمية البشرية والتدريب واستشاري تطوير المهارات الإدارية والقيادية - قدم بعض تلك الأسرار التي ستخولك حق القيادة والتأثير، من خلال الشخصية الجذابة :

١ - تقدير الطرف الآخر واحترامه:

إذا أردت أن يحترمك الآخرون، وأن يتعاملوا معك بإحسان، وأن تكسب قلوبهم ومحبتهم ويتقبلوا مقترحاتك وأفكارك، فما عليك إلا أن تحترمهم بالمثل، بل أكثر من ذلك، ولتعلم أن ما تزرعه ستجده وتحصده؛ فقد أثبتت الدراسات العلمية أن من يتعلم كيفية التعامل مع الآخرين يكن بذلك قد أنجز ٨٥٪ من طريق النجاح، ثم إنه يكون قد حقق ٩٩٪ من طريق سعادته الشخصية.

٢ - تعلم مهارات استقطاب الطرف الآخر عن طريق:

(أ) ذكر اسم الطرف الآخر باستمرار: فإذا كانت الابتسامة تسحر الناس وتجذب قلوبهم، فإن للأسماء وقع السحر إن لم يكن أكبر؛ فكل منا يهتم باسمه دون البشر؛ يطرب لسماعه، ويحب أن يكتبه، أو يراه مكتوباً في صحيفة أو مجلة أو قائمة أو كتاب، فإذا ما التقيت بشخص وحييته باسمه، فإنه سيفرح ويبتهج لذلك.

وقد كان للرئيس الأمريكي الأسبق (فرانكلين روزفلت) طريقته الخاصة في جذب قلوب الناس من خلال ذكر أسمائهم؛ فقد كان يخصص بعض الوقت لتذكر الأسماء، حتى أسماء الميكانيكيين الذين كان يتعامل معهم، لإدراكه أن أبسط وأفضل طرق كسب قلوب

الآخرين هي تذكر أسمائهم، وهذا ما يجعلهم يشعرون بأهميتهم.

(ب) إظهار الثقة واحترام النفس: إن إظهار الثقة بالنفس عاملٌ مهم في كسب ثقة الآخرين، ومتى تحقق ذلك أقبل الناس عليك، وقدَّروا كل ما تقوله وتفعله، ثم إن احترام الذات وتقديرها هي الركيزة الأساسية التي توصلك إلى أن يحترمك الآخرون؛ فمن المعروف لدى الناس أن من لا يحترم نفسه لا يحترمه الآخرون، فإذا اتخذ الإنسان لنفسه المكانة التي تتناسب معه ومع طموحه، عندها سيذعن الآخرون لقراره هذا، قال زهير بن أبي سلمى: (وَمَنْ لا يُكَرِّمْ نَفْسَهُ لا يُكَرَّمِ)

أيضاً قال المنفلوطي: "من العجز أن يزدري المرء نفسه؛ فلا يقيم لها وزناً، وأن ينظر إلى من هو فوقه من الناس نظر الحيوان الأعجم إلى الحيوان الناطق، وعندي أن من يخطئ في تقدير قيمته مستعلياً، خير مِن مَن يخطئ في تقديرها متدنياً؛ فإن الرجل إذا صغرت نفسه في عين نفسه؛ يأبى لها من أعماله وأطواره إلا ما يماثل منزلته عنده، فتراه صغيراً في عمله وأدبه، صغيراً في مروءته وهمته، صغيراً في ميوله وأهوائه وفي جميع شؤونه وأعماله، فإن عظمت نفسه عظم بجانبها كل ما كان صغيراً في جانب النفس الصغيرة".

(ج) ذكر واستحسان إيجابيات الطرف الآخر: إذا وجدت فيمن تحدثه ميزة أو صفة أو خصلة أو عادة جميلة وحميدة؛ حاول أن تلفت نظره إلى ذلك، وتبين له أهميتها؛ فهذا يُشْعِره أنك بالفعل شخص يستحق التقدير والاحترام، وأنك شخص يفضَّل التعامل معه؛ لأنك خلوق وطيب وتقدر الآخرين وتقدر ما لديهم من الصفات والميزات الحميدة، وهذا يدل على أنك لست شخصاً حقوداً ولا غيوراً ولا أنانياً تحب نفسك فقط.

(د) حسن الإصغاء إلى الطرف الآخر: إن لحسن الاستماع أثراً بالغاً في نفوس الآخرين، فلا يتقنه إلا من يعرف كيف يستخدمه؛ ولهذا الغرض تقوم كثير من الشركات والمكاتب الإدارية بإعطاء دورات تدريبية وتثقيفية كثيرة في كيفية الاستماع والإصغاء الجيد للآخرين، وذلك لتحقيق الفهم الكامل للوصول إلى حل مناسب، ويذكر (بيرتون كبلان) في كتابه "كيف تسيطر على الآخرين؟ "، أن الدراسات الجامعية تؤكد أن الاستماع الجيد يساوي ٢٠ نقطة من نقاط حاصل الذكاء؛ فعندما تستوعب المحتوى النقدي للعبارات المتحدث بها، فإنك تقيم المواقف بدقة أكثر، وسينظر إليك الآخرون على أنك شخص



يدرك ما يقال، ويفهم ويفكر فيما يجب على الآخرين قوله، ويقول كبلان: "فيؤدي ذلك إلى أن يعتبروك أكثر ذكاءً من المستمعين الذين ليس لديهم نفس المهارة؛ حيث إن فرصة تكوين الثقة، وقوة الشخصية تكمن في إثبات ذكائك من خلال الاستماع الجيد".

(هـ) قوة أثر الابتسامة: للابتسامة تأثيرها في الشخص الذي يتبسم، وفي الآخرين؛ فقد أثبتت البحوث العلمية أن التعبير عن انفعالٍ ما، يمكن أن يولد لدى الشخص الإحساس بالانفعال نفسه، وهذا يعني أن بمقدور الإنسان أن يشعر بالسعادة بمجرد أن يبتسم، وقد توصلت دراسة أخرى قام بها عدد من علماء النفس والاجتماع الأمريكيين إلى أن الابتسامة سبب من أسباب النجاح والسعادة؛ حيث تبين أن الشخص الذي يبتسم دائماً هو أكثر الأشخاص جاذبية وقدرة على إقناع الناس، وهو أكثرهم ثقة بنفسه.

عندما تبتسم في وجه شخص ما، فإن موجات كهرومغناطيسية إيجابية ذات ذبذبات معينة تنطلق منك - دون أن تشعر - في اتجاه ذلك الشخص، وتتوقف كمية تلك الموجات على طريقة تبسمك وترحيبك به وقوة مشاعرك الداخلية ومدى تركيز نظرتك إليه، وتعتمد على العبارات والكلمات المصاحبة لتلك الابتسامة، فإذا كان ذلك الشخص يحمل في نفسه شيئاً ما من ناحيتك، كالحقد أو البغض، فإنك بتبسمك في وجهه بالطريقة السليمة؛ تكون قد حققت الآتي:

- قويت هالتك وحميت نفسك من الموجات السلبية التي يوجهها إليك - دون أن يشعر بذلك - لمجرد أنه يفكر فيك بطريقة سلبية.

- أثرت في موجاته السلبية؛ لهذا ستقترب موجاته من موجاتك الإيجابية فتتحقق الألفة والمحبة، وهو الذي يحقق لك الجذب.

٣- قدرة الحصول على موافقة الطرف الآخر ٣ مرات:

من أنجح الطرق التي تجعل الطرف الآخر ينساق إلى ما تقول هي أن تجعل ردود فعله ردوداً إيجابية، أي تجعله يتلفظ بعبارات التأييد والموافقة سواءً نطق بذلك أم لم ينطق، كأن يقول: (نعم، أو صحيح، أو فعلاً)؛ فالرد الإيجابي يجعله يرى ما تطرحه يتوافق مع ما بداخله.

يقول الطبيب النفساني (أوفرستريت): "إن الجواب بالنفي هو من أصعب العقبات التي يمكن التغلب عليها؛ فعندما يجيب الإنسان بـ "لا" يفرض عليه كبرياؤه أن يبقى مصراً عليها،



وقد يشعر فيما بعد أنه مخطئ لكن كبرياءه يأبى عليه الاعتراف بخطئه، وحين يتفوه بشيء يجب أن يحافظ عليه؛ لذلك من المهم جداً أن نبدأ الحديث مع أي إنسان من الناحية الإيجابية".

٤ - إخراج الطرف الآخر من حالة الرفض

لكي تحطم حاجز الرفض وتذيب قالب الجليد الذي يحيط بالطرف الآخر؛ عليك اتباع الأساليب التي تتناسب مع الموقف الذي أنت فيه، ومن هذه الأساليب الآتي:

١ - النظر إليه عندما تتحدث عن موضوع أو نقطة تعلم أنه يوافقك عليها، كأن تقول: "وكلنا يسعى لتحقيق النجاح، والوصول إلى أهدافنا التي خططنا لها وتخيلنا نجاحها".

٢ - التحدث عن أمرٍ هو يتميز أو يتصف به، أو نجاح قام به، كأن تقول: "فالعزيمة القوية تقود الشخص إلى تحقيق ما كان يقال بأنه صعب، ونحن لدينا هنا من حقق بعزيمته ما عجز عنه البعض".

٣ - ذكر اسمه خلال عملية الشرح، كأن تقول: "فمثلاً إذا قلنا بأن فلاناً (وتذكر اسمه) يعد مخططاً استراتيجياً، ويريد تحقيق أعلى نسبة إنجاز بجودة عالية، فما الذي يمنعه من تحقيق هدفه؟ ".

٤ طلب المشاركة منه في طرح خبرته في الموضوع الذي تتحدث عنه كأن تقول: "لا يفتى ومالك في المدينة! " فما تقول يا أستاذ (.....) فيما ذُكر وما هي خبرتك في هذا الأمر؟ ".

٥ - بناء الألفة مع الغير: تحدث عملية التوافق بين الناس بصورة عامة بطريقة طبيعية لا شعورية، وهذا يكون واضحاً في الاجتماعات، وجلسات النقاش، فإذا كان لأحد المناقشين أو الحضور رأيٌ ما، وكان هناك من يؤيد فكرته فإن حركات الشخص المؤيد تبدأ - في الغالب - تنساق وراء حركات صاحب الفكرة بطريقة لا إرادية؛ فمثلاً في اعتدال صاحب الفكرة في جلسته تجد ذلك الشخص يفعل الشيء نفسه بطريقة غير مقصودة، وذلك لحدوث التوافق بينهما، وهكذا.

كيف تكون شخصية جذابة ومؤثرة؟

كيف اجعل الآخرين يحبون أن يتواصلوا معي ؟ وكيف أكون شخصية محبوبة لدى الآخرين ؟ ولماذا نجح الكثير من الأشخاص بأن يكونوا مثل المغناطيس في جذبهم للغير

بينما فشل العدد الكبير في ذلك ؟

المهم دعني أصحبك في رحلة نحو تهيئة نفسك في أي مكان كنت وعلى أي حال تعيشها ومهما كان مستواك الفكري أو الثقافي

فقط أريد منك أن تتأمل معي خطوات لكسب قلوب الناس وستصل باذن الله الى أن تكون شخصية مؤثرة وكذلك ايجابية في هذه الحياة

وستكون لك بصمة على جدار الحياة وستضيف للحياة معنى جديداً ونفسا متجددا فكن معي في هذه الرحلة وأرجو لك ولي التوفيق والنجاح في الدارين

وكلُّنا يرى أهمّية تأثير المغناطيسية الشخصية في النجاح في الحياة اليومية.. المهنة، العمل، العائلة والأشغال اليومية..

قد تذهب للتسوق، لشراء أشياء محددة، ترى في تهذيب البائع ولطفه ما يرغمك على القدوم لذلك المكان مرة ومرات أخرى كلما احتجت تلك السلعة.. حتى لو كان الطريق للمكان بعيد.. فلن تفضل الذهاب لمكان أقرب..

نفس الشيء يحصل للشخص الذي يذهب إلى الفندق أو المطعم ويعامله شخص ما بطريقة تجعله يعزم على تكرار زيارة هذا المكان بدلا من زيارة غيره كذلك مع الأطباء.. المحامين.. العلماء.. الأساتذة والمعلمين بكل أنواعهم في الحياة العائلية الخلاف أو الاتفاق، غالبا ما تنشأ لنفس السبب،الأب الأم الزوجة أو الزوج قد يكون له مغناطيسيته الشخصية التي قد تجمع العائلة مع بعضها..

المغناطيسية الشخصية تستطيع خلق الجمال حول الإنسان.. تستطيع جذبه. تستطيع أن تجعله جذابا لأقرانه نافعاً لهم.. إن هذا يلطّف ويهدّئ

ما هي المغناطيسية الشخصية؟

من أبرز تعار يف الجاذبية الشخصية هي تلك السمات الظاهرة والخفية والتي تكون سبباً في جعل الآخرين ينجذبون إليك دون وعي أو تخطيط مسبق ويتأثرون بهذه الشخصية وتكون بمثابة القائد لهم.



واهم عنصر في جمال الروح هو الجاذبية، وإليك أهم مقومات الشخصية الجذابة :

١/ عدم البوح بالمتاعب الخاصة :

فالحزن والألم والضيق، عناصر موجودة أصلا في الإنسان ولا يمكن له التخلص منها، ولكن لابد إخفائها أو تقليلها قدر الإمكان حتى لا يسأم الآخرون لأنهم غير مجبرين على المشاركة في أحزاننا.

٢/ فهم الآخرين :

ومن المستحسن محاولة فهم مشاكل الآخرين، وان تكون شخص مجامل ليس فقط في المناسبات الكبيرة، بل في الصغيرة أيضا كما يجب احترام أحزان الآخرين وإبداء السرور في أفراحهم.

٣/ علم الاستماع :

فالاستماع للآخرين يكسبك جاذبية، لان الشخص الذي يتقن فن الاستماع لأحاديث الآخرين يكون محبوباً منهم كما يجب أن تترك للآخرين حرية الحديث ثم تشارك فيه بعد ذلك.

٤/ عدم التعالي على الآخرين :

ويعتقد الكثيرون في قرار أنفسهم أنهم لا يقلون عن الآخرين في أي شي لذ لك فالتعالي عليهم قد يؤثر على علاقتهم بك، ويتمثل ذ لك في طريق الحديث والتصرف غير اللائق، بينما التواضع يكسب صاحبة دائماً محبة الآخرين.

٥/ إظهار الإعجاب في الوقت المناسب :

أن كل إنسان يحب أن يتلقى المديح ولكن ليس إلى درجة النفاق، فالإنسان يحتاج إلى المجاملة وإظهار الإعجاب الذي يجدد الثقة في النفس، ولكن يفضل أن تظهر هذا الإعجاب في محلة بكلمة مخلصة في الوقت المناسب والطريقة المناسبة.

٦/ التفاؤل المعقول :

والمتفائل محبوب دائماً، فهو يجعل الآخرين يرون العالم بمنظار الواقع، ولكن هذا التفاؤل يجب أن يكون في حدود المعقول وأن لا يتطرق إلى الخيال، والمتفائل لا يعترف باليأس، ولكنه يجدد دائماً الأمل في حل مشاكله وفي حدود الإمكانيات الموجودة



إذا سمــــاؤك يــومــا تحـجـبـت بالغيوم

أغمض جفونك تبصر خلف الغيوم نجوم

والأرض حولك إذا ما توشحت بالثلوج

أغمض جفونك تبصر تحت الثلوج مروج

هكذا تحدث رسول الإسلام محمد بن عبد الله (صلى الله عليه وسلم) (تفاءلوا بالخير تجدوه) وما أروعها من كلمة! وما أعظمها من عبارة!! إنها كلمة تلخص نتائج التفاؤل،

٧/ تقبل ملاحظات غيرك

من الجيد استقبال ملاحظات ونقد الآخرين برحابة صدر، إذا صدرت عن أناس مخلصين لا يبغون سوى المساعدة ألحقه وقد تصدر هذا الملاحظات من أناس حاقدين، ولكن في الحالتين من المستحسن أن تتقبل ما يوجه إليك من ملاحظة أو نقد بابتسامة ومهما كان الثمن.. مع ما يفرضه ذلك من التحكم بالعقل والسيطرة على المشاعر.

٨/ التفكير بنفسية مرحة

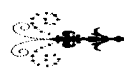
وعند التفكير في موضوع ما من الأفضل أن تكون نفسيتك مرحة وهادئة، ليتسنى لك البت في الأمور بطريقة سلسة وغير معقدة، أما عندما تكون نفسيتك كئيبة فلا تحاول أن تحسم في أمر ما، حتى لا يشوب النتيجة الخوف والقلق.

٩/ التفكير والتصرف بنفسية الخير

فحتى تكون جذاباً لابد أن تتصرف دائماً بنفسية الخير وإذا كنت تتحلى بجميع الصفات السابقة، فانك بدون صفة الخير ستفقد عنصراً هاماً من عناصر الجاذبية.

١٠/ .. الصراحة

إن الصراحة صفة أساسية من صفات الجاذبية، فهي واجبة التفكير مع النفس، وفي التفاؤل مع الغير.. أما الشخص ذو الوجهين أو المحب لذاته والمشاكس لغيره فهل ستكون برأيك.. جذاباً..... ؟!



١١ - أظهر اهتماما بالآخرين :

عليك أن تدرك هذه الحقيقة الإنسانية وهي أن اهتمامك بالآخرين، وإظهارك هذا الاهتمام سيكون أفضل وسيلة لكسب احترام الآخرين وودهم وحبهم لك، بينما اهتمامك بنفسك فقط، وعدم إظهار الاهتمام بالآخرين سيجر عليك جيشا من الأعداء الذين سينظرون إليك بكل تفاهة وسخافة! ولا اظنك تريد ذلك... ؟!

لقد أجرت (شركة تليفونات بنيويورك) دراسة تحليلية للوقوف على الكلمة التي تستخدم في المحادثات التليفونية أكثر من سواها هل استنتجتها؟ نعم إنها ضمير المتكلم (أنا). لقد استخدمت هذه الكلمة (٣٩٩٠) مرة في (٥٠٠) محادثة تليفونية! وإذا كنت في شك من هذا،فاجب عن هذا السؤال: عندما تتأمل صورة جماعة من الناس أنت من بينهم، فإلى من ترسل النظر أولا؟!

فلماذا يبدي الناس اهتماما بك، مادمت أنت لاتهتم بهم أولا؟ وكيف تحاول اجتذاب أنظار الناس إليك، دون أن يتجه نظرك أولا أليهم؟ فالناس تحب من يهتم بها نفسياً وعاطفياً ومعنوياً جرب هذه ألوصفه وسترى كيف ينجذب الناس إليك اهتم بشريك حياتك وأفراد أسرتك وتفقد زملائك وأصدقائك في محيط عملك وإدارتك ولا تنسى جيرانك وليكن شعارك المبادرة وتقدم إليهم ولا تنتظر مجيئهم إليك.

١٢ - كن هادئا تصنع المعجزات:

الهدوء سمة من سمات النجاح، والهدوء تعبير عن شخصية قوية ومتماسكة، والهدوء عنوان لإنسان واع ومتحضر! وبالعكس تماما ذلك الإنسان الذي يثور لأتفه الأسباب، ويهيج لأسخف الأمور، انه يعبر عن إنسان ضعيف الشخصية، ضعيف العقل وضعيف الإرادة.

يقول علماء النفس إن الإنسان الذي يغضب لأتفه الأسباب هو إنسان ركيك الشخصية تماما كالشجرة الضعيفة التي تؤثر عليها ابسط هبة من الريح، أما الإنسان القوي كالشجرة القوية أصلها ثابت وفرعها في السماء تمتد جذورها إلى أعماق الأرض، حيث تزداد ثباتا كلما عصفت الرياح بها.

والإنسان الهادئ هو الذي يستطيع أن يفوز بقلوب الآخرين، وينال إعجابهم. والحقيقة... إن العنف يولد العنف، وان الغضب يولد الغضب، أما الهدوء فانه يطفئ

الغضب، كما يطفئ الماء النار!

كن هادئا في تعاملك مع الآخرين، استخدم لباقتك مع المسيئين إليك، تكلم بعبارات رزينة وودية، فهذا هو اقصر الطرق لكسب الآخرين، ونيل إعجابهم!

١٣ - اهتم بشكلك ومظهرك

أينما ألقيت بنظرك في الكون، والطبيعة، لمست حالة جمالية رائعة، في السماء وما بها من شموس، وأقمار ونجوم، ومجرات، و... في الأرض وما بها من بحار، وانهار، وجبال ووديان، وكائنات، و...

ومن ذلك يتضح أن من الآثار الإلهية في الكون والحياة: الفن والذوق والجمال فضلا عن الترتيب، والتنسيق، والنظام.

من هنا فإننا مطالبون بالحفاظ على مظهرنا والذوق، وعكسها على أنفسنا، لأنها من آثار خالقنا وبارئنا ومصورنا الذي أمرنا أن نتخلق بالأخلاق الجميلة، وقد جاء في الحديث الشريف: (إن الله جميل يحب الجمال)

والذوق الفني هو قوة، أو صفة، أو مهارة إدراك طعم الزينة، والألوان والجمال والذوق لكي يتلذذ بها القلب، والعقل. وان تكون ذا ذوق فني يعني أن تمتلك القدرة على التمتع بنعمة الجمال والذوق التي وهبها الله للإنسان، وتتطبع عليها، فالله يريد أن يرى آثار نعمته على عبده، ومن نعمه الجمال والذوق.

ويمكنك أن تمتلك ذوقا فنيا.. عبر ما يلي:

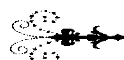
١ـ رغبة جيدة في التذوق الفني للأشياء.

٢ـ وإثارة لهذه المهارة فيك.

٣ـ واستخدام عقلك وحواسك جيدا.

٤ـ واستفادة من تجارب الآخرين في هذا المجال

ومن أهم الأمور التي ينبغي أن تستخدم فيها الذوق والفن والجمال هو المظهر العام لشخصيتك، من هيكلك الجسمي، إلى هندامك، إلى طريقة لباسك... فهذه تضفي على شخصيتك مزيدا من الرشاقة والجمال.



ومن الضروري أن يكون جمال الظاهر موازيا لجمال الباطن، وعندما يكون الباطن (القلب)، والظاهر (الجسم)، في لوحة واحدة، متناسقة الألوان، متحدة الغايات... فان هذه اللوحة ستكون في منتهى الروعة والجمال!

كيف تكسب القلوب بلباسك

١ـ التزم بالضوابط الشرعية في اللباس.

٢ـ احرص على القبول الاجتماعي في اللباس.

٣ـ احرص على نظافة اللباس.

٤ـ لا تبالغ كثيرا في أناقتك.

٥ـ راع الزمان والمكان في لباسك.

٦ – تنبه لتنسيق الألوان مع لون بشرتك وابتعد عن المبالغة.

١٤ – لغة الجسد من أسرار جاذبيتك :

دعني هنا أوضح لك إن الناس تتأثر بكلماتك بنسبة ٧٪ وتأثرهم بنبرة صوتك ٣٨٪ وأما تأثيرك عليهم من خلال لغة جسدك فنسبة ذلك ٥٥ ٪ فطريقة مشيتك الواثقة في غير غرور واستخدامك لحركة يديك باعتدال فليست جامدة أو أنها تتحرك بغير توازن وتعابير وجهك وتفاعلك مع الطرف المقابل وإشعارهم بأنك معه ولو لم تتكلم بكلمة فمن خلال لغة جسدك تستطيع إن تشعره بقوة التواصل الرائع بينك وبينه وأحب الآن إن اذكر لك خطوات معينه للتواصل بلغة الجسد :

• احرص على قياس المسافة بينك وبين الطرف الآخر إثناء وقوفك إمامه فلا تكن قريباً جداً فينزعج لهذا القرب ولا تبتعد عنه فيشعر بأنه غير مرغوب فيه.

• توافق مع نبرة صوته فإذا كانت نبرة صوته عاليه فخاطبه قريبا من ذلك ليشعر بمشاركتك له نفسياً والعكس كذلك.

• تواصل معه بعينيك أي انظر إليه بشكل عام ولا تركز على عينيه أثناء الحديث.

* تعلم فن المجاراة الجسدية بحيث إذا كان الشخص واقفا لتكن كذلك وإذا جعل رجلاً على أخرى فيستحسن إن تفعلك ذلك لما لذلك من أثر ايجابي على العقل الباطن الذي يشعر الألفة والانجذاب إليك.



١٥ - تعرف على الأنماط الشخصية للطرف المقابل فهناك الشخصيات الحسية والبصرية والسمعية وكذلك شخصيات يطلق عليها الشخصية الإجمالية والتفصيلية ومن يكون نمطه الآنساني متفائل أو متشائم وشريحة تسمى المنفتح إلى العالم وأخرى منطوي إلى الذات وكل هذه السمات لابد أن تتعرف عليها حتى تتعرف كيف تكون جذاباً لها وهذا فن مستقل بحد ذاته.

كيف تبرمج نفسك حتى تكون شخصية جذابة؟

الآن سوف أخبرك عن أيسر الطرق العملية والتطبيقات الإنسانية والتي ستعينك إلى تحقيق آمالك في أن تكون شخصية جذابة ومؤثرة تأثيرا ايجابياً واليك هذه الطرق :

الطريقة الأولى :

التكرار..... بمعنى أن يُكرر الفعل أو الصفات التي تريد إن تتصف بها فالتكرار يولد القرار.

الطريقة الثانية :

الإيحاء وهي كلمات أو مشاعر يقولها الإنسان لنفسه من جلسات الاسترخاء المريحة ويوجه هذه الرسائل الإيجابية لعقله مثل أن يبرمج نفسه على ان يكون شخصية محبوبة وجذابة فيقول : إنا أتمتع بصفات جذابة والحمد لله ويردد هذه الكلمات خاصة قبل النوم عندما يكون في حالة بين اليقظة والنوم.

الطريقة الثالثة :

الكثافة الحسية بمعنى أن تُشكل لنفسك كثافة حسية تجاه برمجتك لعقلك على أمرٍ ما فتقرأ عنه كثيراً وتكون أصدقاء لك يتمتعون بهذه الصفات التي ترغبها وتحدث عنه كثيرا حتى تشعر بأهميته وكانك تعيشه

الطريقة الرابعة :

الخيال وهو أن تتخيل الأمر الذي تريد أن تتبرمج عليه مثا[illegible] ـريد إن يبرمج نفسه على الحلم والأناة فيعيش حياة من هذه صفتهم ويتخيل [illegible]ـسبح منهم ويتخيل صورته بهذه السمة ويسمع كلمات الإعجاب به ويشعر بمشاعر [illegible]ـعبطة والسرور بذلك.

الطريقة الخامسة :

المحاكاة أو الإقتداء والتقليد الإيجابي.



كيف تدير ذاتك؟

تمهيد

إن أول طريق النجاح في الحياة هو نجاحك في إدارة ذاتك والتعامل مع نفسك بفعالية،و إن الفشل مع النفس يؤدي غالبا الى الفشل في الحياة عموما.

معنى إدارة الذات

هي قدرة الفرد على توجيه مشاعره وأفكاره وإمكانياته نحو الأهداف التي يصبو إلى تحقيقها، فالذات إذن هي ما يملكه الشخص من مشاعر وأفكار وإمكانات وقدرات، وإدارتها تعني إستغلال ذلك كله الإستغلال الأمثل في تحقيق الأهداف والآمال، وهذه القدرات فيها ما هو موجود فيك بالفعل، ومنها ما تكتسبه بالممارسة والتمرين.

و اليك بعض القواعد العامة التي اذا حولها الانسان الى عمل في حياته تحقق له ما يمكن ان نطلق عليه ادارة الذات بفعالية.

-املأ ذهنك بالتفاؤل وتوقع النجاح وليكن الاستبشار دائما مسيطرا على فكرك وشعورك.

-الزم نفسك بالتخطيط لامور حياتك المختلفة، وابتعد عن الفوضى والارتجالية في اعمالك.

-حول خططك في السعي نحو اهدافك الى عمل ملموس،و ابتعد عن التسويف والمماطلة.

-احذر من ضياع شيء من وقتك دون عمل فهو ضياع الحياة (الوقت من ذهب إن لم تستفد منه ذهب).

-نظم امور حياتك واشيائك كلها(مواعيدك، بيتك، غرفتك،مكتبك،سيارتك...).

-قدم الأهم من الأعمال على ما سواه،و لا تضيع وقتك في التوافه من الأمور.

-لا تغرق في الكماليات فتهلك في الترف بل تزود من المتاع بما يكفيك في مسيرتك نحو أهدافك.

-لا تكن أسير الشهوات والملذات فيصعب عليك تركها وتصبح بالتالي ارادتك هشة ضعيفة.



-واجه نتائج أعمالك بشجاعة وثق في نفسك.

-لا تجعل من الأخرين عوائق امام طموحاتك وتحقيق اهدافك.

-لا تنس أهمية استشارة أهل الخبرة للاستفادة من تجاربهم.

-السعي المستمر الي تطويرقدراتك لكي تصبح أكثر قدرة علي تحقيق أهدافك بكفاءة وفاعلية.

كيف تحفز الآخرين

معنى التحفيز:

التحفيز هو عبارة عن مجموعة الدوافع التي تدفعنا لعمل شيء ما.

أصناف التحفيز:

١-تحفيز داخلي/ وهوعبارة عن الدوافع الذاتية التي تحفزنا داخلياً،مثل الرغبة والطموحات.

٢- تحفيز خارجي/ وهو عبارة عن الدوافع الخارجية التي تحفزنا خارجياً مثل المكافآت والرواتب والعلاوات والسلوكيات.

أنواع الحوافز

١-الحوافز المادية: زيادة الراتب، المكافأت المادية،المشاركة في الارباح...

٢-الحوافز المعنوية: كتب الشكر،الاوسمة،المشاركة في صنع القرار....

العوامل التي تساعد على تحفيز العاملين:

١- شعور العامل أنه جزء لا يتجزأ من هذه المؤسسة.

٢- اقتناع كل عامل في المؤسسة أنه عضو مهم في هذه المؤسسة.

٣- حاول أن تتحلى بالصبر، وأشعر العاملين أنك مهتم بهم.

٤-أشرك العاملين معك في تصوراتك، واطلب منهم المزيد من الأفكار.

٥-اربط العلاوات بالإنجاز الجيد للعمل، وليس بالمعايير الوظيفية والأقدمية في العمل.

٦- حاول أن تتفاعل وتتواصل مع العاملين.



٧-حاول أن توفر للعاملين ما يثير رغباتهم في أشياء كثيرة.

٨-تذكّر أن الأفراد مختلفون في احتياجاتهم (حاجة البقاء- حاجة الامن- حاجة الانتماء - حاجة التقدير- حاجة تحقيق الذات) فقم باشباع احتياجاتهم.

مثـــلا :

ليشعر الفرد بالانتماء،يحتاج الى: أن يصغى اليه -أن يتم إعلامه بما يجري - الاتصال بالآخرين.

ليشعر الفرد بالأمن، يحتاج الى: أن يرى النتيجة النهائية لجهوده - أن يشارك في العمل الممتع-عدم الخوف من الفصل.

ليشعر الفرد بالتقدير،يحتاج الى: الاحترام - التنويه والتقدير.

ليشعر الفرد بتحقيق الذات، يحتاج الى : تحدّ ما - تطوير المهارات - تعلّم شيء جديد.

معوقات التحفيز

١ـ الخوف أو الرهبة من المؤسسة.

٢ـ عدم وضوح الأهداف لدى إدارة المؤسسة.

٣ـ عدم المتابعة للعاملين فلا يعرف المحسن من المسيء.

٤ـ قلة التدريب على العمل وقلة التوجيه لتصحيح الأخطاء.

٥ـ عدم وجود قنوات اتصال بين المديرين والعاملين فيكون كل في واد.

٦ـ الأخطاء الإدارية كتعدد القرارات وتضاربها.

٧ـ تعدد القيادات وتضارب أوامرها.

٨-كثرة توجيه اللوم.

٩-الاذلال وسوء المعاملة.

طرق تحفيز العاملين

١-المدح والثناء والتقدير.

٢-المكافآت.



٣-التفويض في العمل.

٤-إعطاء يوم أو يومين عطلة إضافية.

٥-توفير مكتب جديد.

٦-توفير التجهيزات.

٧-الترقية.

فوائد التحفيز ونتائجه

١-انخفاض نسبة غياب العامل.

٢-انخفاض معدل حركة النقل للمعلمين.

٣-تحقيق الاهداف التي خطّط لها.

٤-اكتساب العامل سلوكا ايجابيا أفضل.





كن جذابا كالمغناطيس !

سر الجاذبية !

المطلوب الأول: توقف عن التفكير أكثر من اللازم...

من المظاهر الأخرى لبناء شخصية ذات جاذبية ألا تهتم بما يعتقده الآخرون عنك... كى لا تعيش منقاداً وراء أراء الآخرين وتوقف عن محاولاتك التأثير فى الآخرين كل الوقت بل العكس فلتدعهم يؤثروا هم عليك قليلا.

المطلوب الثانى: توقف عن عد الأصدقاء...

البعض يعتقد أنه كلما زاد عدد أصدقائهم حياتهم ستكون أفضل، ليس ضرورياً أن تمتلك أصدقاء حتى يكون لديك شخصية جذابة كونك فريدا وفذا، فالنمر يسير وحيدا بينما الخروف يسير فى قطيع، تعلم كيف تسير وحيدا وتوقف عن التفكير والاهتمام بما يعتقده الناس.

المطلوب الثالث: تعلم الاستماع...

من هو أكثر الأشخاص أهمية لك ؟ إنه أنت.. إننا نقيم أنفسنا أكثر من تقيمنا للآخرين فى حياتنا، كل شخص يبحث عن من يمكنه الاستماع إليه وللأسف فإننا اليوم ليس لدينا الصبر للاستماع للآخرين ولا الوقت الكافى. ولهذا إذا كنت شخصاً يجيد الاستماع للأخرين سوف ينجذب الناس إليك بشكل طبيعى.

المطلوب الرابع: تعلم الإطراء...

كل شخص يريد أن يشعر بالرضا عن نفسه، يمكنك أن تلاحظ أن إطراء بسيطاً يمكن أن يحول يوم إنسان ما بشكل مطلق، وإذا كنت أنت تستطيع جعل يوم شخص ما رائع يمكنك أن تلاحظ المقابل الذى يقدمه لك هذا الشخص



المطلوب الخامس: تعلم الدفع والتحفيز...

هل تعرف السبب الذى يدفع الناس لكى يستمعوا لشرائط التحفيز، هل تعلم السبب وراء أن أغلب المتحدثين الذين يحثون الناس للتغير يعتبروا من النجوم.. ببساطة يعود هذا إلى أن لديهم القدرة والقابلية لدفع وتحفيز الناس لتحقيق أهدافهم، لذلك تعلم كيف تدفع الآخرين لكى يكونوا إيجابيين لكى تكون نجما متألقا فى علاقاتك

المطلوب السادس: الاهتمام...

جميع البشر لديهم رغبة جامحة للشعور بالأهمية وإعجاب الآخرين بهم، عندما تتحدث للأخر : أظهر له اهتمامك لما يقوله - دعهم يعلموا أنك تستمع إليهم ولديك رغبة فى الاستماع لما يقولونه

المطلوب السابع: اسألهم...

اسألهم أسئلة، من أفضل الطرق التى تعبر على أنك تهتم لما يقوله الآخرون هو أن تسألهم عن مناطق اهتماماتهم، اسئلهم لتظهر لهم أنك تهتم لأمرهم قليلا وسوف تشعر بأهميتك لديهم

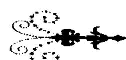
المطلوب الثامن: مساعدتهم...

ساعدهم بلا تردد، أجعل هذا أسلوبك ساعد الآخرين بدون أى تردد وحاول أن تكون صادقاً فى معروفك، سوف ترى طريقة التعامل المختلفة.

سحر الابتسامة

فالابتسامة تفتح مغاليق القلوب.. وتشرح الصدر لاستقبال يوم جديد.. وتجعل الإنسان هادئ النفس محبوباً من الآخرين.. فاستيقظ علي الابتسامة.. وليكن شعارك في الحياة " أنا أبتسم.. إذن أنا محبوب" فالابتسامة وسيلة من وسائل الاتصال النفسي المؤثر بين البشر.. والشخص المبتسم دائماً يكون له تأثير إيجابي وجاذبية خاصة، أما الشخص صاحب الوجه المتجهم الصامت الذي لا ينبئ عن دواخله تجاه الآخرين فهو شخصية غير جذابة وغير مؤثرة وغالباً لا يكون محبوبا.. لأنه فاقد لوسيلة الاتصال النفسي والتودد والتحبب..

لذلك يُعتبر المبتسمون أناساً ودودين محبوبين.. لهم روح عالية تستقبل انفعالات الآخرين بود ينثرون البهجة في الأجواء فيبدلونها من أجواء انفعالية إلي أجواء انشراح..



وهذه الابتسامة الدافئة تميزنا عن باقي الكائنات والمخلوقات.. وبها تتحقق الإنسانية كما أنها سر الجمال الإنساني ومفتاح القلوب الموصدة..

وتوجد أنواع عدة للابتسامة.. منها: الصادقة والزائفة.. والتى تعبر عن الخجل، والابتسامة المنافقة.. والغامضة.. والقلقة.. والمرسومة لإرضاء ذوى النفوذ الأقوى.. والودودة، والضحوكة، والجريئة، والساخرة، والمتمردة، والكاذبة، والمغرية.. اليائسة والبائسة.. الخ...

ومن أجمل الأنواع.. ذلك النوع الحقيقي الدافئ الذي يعبر عن الصدق.. ألا وهي الابتسامة الصادقة الودودة (البيضاء).

والابتسامة الصادقة كالبذرة الصغيرة تلقيها في نفس المتلقي فتنمو وتزهر وتملأ الدنيا بهجة وحياة..

ففي الابتسام رقة وحسن خلق.. وفي العبوس جهامة وغلظة.. ولقد أدعى البعض أن العبوس وإظهار الجدية هي سمة الشخصية المتدينة.. وفي الحقيقة أن الجهامة والعبوس والغلظة أمر سيئ.. والأدهى من ذلك فإن البعض جعل من العبوس أصلا من أصول الوقار واللياقة.. لابد من أن ندرك أن الابتسامة هي من الأمور الهامة والمحورية في حياتنا.. وأن ما أسموه التزاماً ما هو إلا تزمتاً..

إن الابتسامة تحدث في ومضة ويبقى ذكرها دهرا، وهي كالمياه العذبة التي ترطب وتلين القلوب المتحجرة الأكثر صلابة، وهي العصا السحرية التي تكبت الغضب وتسري عن القلب.. وتغير وجه الحياة وتلونها بألوان مُفرحة.

فهيا نبتسم في وجوه الناس، نبشرهم ولا ننفرهم، نغير الصورة التي طبعها البعض في أذهان الناس عن الملتزمين المتزمتين والفرق بينهما فنبين لهم أننا ملتزمون مبتسمون نحب الخير للناس ونتمنى لهم السعادة والخير ونشعرهم أننا نهتم بهم في الأفراح والأتراح.. أما المتزمتون فهم لا يعرفون سوى القسوة والروح الثقيلة التى تبعث في النفوس النفور من الحياة وتنشر الكراهية والضغينة والتشدد وعدم التسامح، وهذه الروح ليست هي الروح التى فطرنا الله عليها.. وقد خلق الله الدنيا وبسطها لنا وأمرنا باختيار أوسط الأمور، بلا تشدد ولا تزمت فالابتسامة تُجمل الحياة وتسعد القلوب وتصنع حياة رغده للإنسان..

وهناك مثل صيني يقول: (الرجل بوجه غير باسم لا ينبغي أن يفتح دكانا)

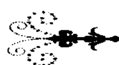
ولقد أكدت الدراسات النفسية أن الابتسامة الجميلة تزيد من شعور الإنسان بالسعادة والثقة بالنفس. كما تبين البحوث أن ذوات الابتسامة الحلوة تحققن السعادة لأسرهن ولأنفسهن.. وأن لهن القدرة علي تربية الأطفال وتنشئتهم تنشئة سليمة، كما إنهن اجتماعيات ومرحات وودودات ويشعرن من حولهن بالدفء الإنساني.. ويطيب لأي إنسان التودد إلي تلك الشخصية.. وغالباً ما تكون تلك الشخصية شخصية متزنة عاطفياً.. قليلا ما تعاني من عقد نفسية.

ويعتقد أن السبب في ذلك ان الإنسان يكون رد فعله إيجابيا عندما نبتسم له، فإن الابتسامة أسهل الطرق إلى القلوب وأقصر الطرق للقبول، كما إن العبوس الدائم يدعو للنفور وانفضاض البشر من حول ذلك العابس..

وتحضرني حكاية حقيقية سمعتها عن الضرر البالغ الذي يسببه العبوس علي الشخص العابس ذاته وتأثيره الأكثر ضرراً علي المحيطين به : يحكي أن بعض الأطباء لاحظوا وفاة الكثير من الأطفال في حجرة معينة بإحدى المستشفيات.. واحتاروا في هذا الأمر وتساءلوا: لماذا يموت معظم أطفال هذه الحجرة بالذات وبعد البحث والتنقيب والكشف لاحظ أحد الأطباء النبهاء أن الممرضة المشرفة علي تلك الحجرة دائمة العبوس والغضب، فأمر بإجراء الكشف عليها.. وبتحليل الزفير.. اتضح أن زفيرها يحتوى علي مادة سامة تقضي علي الأطفال الذين تشرف عليهم وبالفحص والدراسة أثبت الأطباء أن شدة كراهيتها لعملها ولحياتها تجعلها متذمرة دائماً مما جعل كيمياء جسدها تتغير حتى أصبحت تنفث السموم فتؤثر فيمن حولها ... تؤذيهم بلهيب الكراهية والعبوس.. فكما أن الابتسامة لها وقعها اللطيف علي المحيطين فالعبوس أيضاً له وقعه السيئ عليهم.

وقد أطلق البعض علي الابتسامة" السحر الحلال ".. ففي الحقيقة أن الابتسامة لها مفعول السحر في نفوس مستقبليها.. وإن كان كل السحر حراماً فإن الابتسامة هي حقاً السحر الحلال.. الذي يؤدى إلي بث الجمال في نفوس البشر.. ولا يستطيع أحد أن ينفي سحر الابتسامة وتأثيرها علي الآخرين..

وقد قال أحد علماء النفس ويدعى " ديل كرنيجي" في كتابه " كيف تكسب الأصدقاء



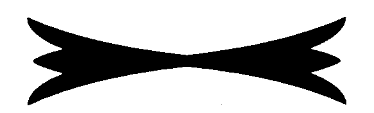
وتؤثر علي الآخرين" :

(إن ما يقال أن سر النجاح يكمن في العمل الجاد والكفاح فلا أومن به متى تجرد من الإنسانية اللطيفة المتمثلة في البسمة اللطيفة).

والابتسامة الصافية الصادقة.. تخفف من التوتر، وتجعل الإنسان متفائلاً، يتعامل مع مشاكله بإيجابية في حين أن العبوس يضيف ثقلاً علي النفس البشرية فلا يحتمله الإنسان فيصاب بالمشكلات النفسية التى لا قبل له بها.

كما تعتبر الابتسامة الجميلة من أفضل وأبسط وأرخص عمليات التجميل التى يمكن للإنسان أن يقوم بها بدون آية مخاطر أو ألم، بل وتعود عليه بالفائدة الصحية والنفسية.. وهي كنز كامن بداخلنا.. نمتلكه جميعنا، لكن اغلبنا لا يدرك مدي فاعليته وتأثيره في الآخرين..

وقد شبه أحد الأطباء النفسانيين الابتسامة بمليون دولار موجود في الرصيد البنكي للإنسان، ولكن العبوس يتركه دون أن يستفيد منه أو يستعمل دولاراً واحداً منه.. هذه الابتسامة التي تساوي أكثر من ذلك لو أن أحدنا جربها في حياته اليومية بشكل دائم لا ينقطع.. فسوف يري ما سيعود عليه من الخير في صحته وحياته الأسرية والاجتماعية ومدى الحب الذي سيحظى به.



الإنصات من أهم مقومات سحر الشخصية

في حياتنا، ومنذ صغرنا نتعلم كيف نتصل مع الناس الآخرين بالوسائل المتعددة، الحديث والكتابة والقراءة، ويتم التركيز على هذه المهارات في المناهج المدرسية بكثافة، لكن بقية وسيلة اتصالية لم نعرها أي اهتمام مع أنها من أهم الوسائل الاتصالية، ألا وهي الاستماع.

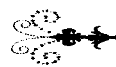
لا بد لكل انسان أن يقضي معظم حياته في هذه الوسائل الاتصالية الأربعة، الحديث، الكتابة، القراءة، والاستماع، لأن ظروف الحياة هي التي تفرض هذا الشيء عليه.

١- استمع استمع! نعم عليك أن تستمع وبإخلاص لمن يحدثك، تستمع له حتى تفهمه، لا أن تخدعه أو تلقط منه عثرات وزلات من بين ثنايا كلماته، استمع وأنت ترغب في فهمه.

٢- لا تجهز الرد في نفسك وأنت تستمع له، ولا تستعجل ردك على من يحدثك، وتستطيع حتى تأجيل الرد لمدة معينة حتى تجمع أفكارك وتصيغها بشكل جيد، ومن الخطأ الاستعجال في الرد، لأنه يؤدي بدوره لسوء الفهم.

٣- اتجه بجسمك كله لمن يتحدث لك، فإن لم يكن، فبوجهك على الأقل، لأن المتحدث يتضايق ويحس بأنك تهمله إن لم تنظر له أو تتجه له، وفي حادثة طريفة تؤكد هذا المعنى، كان طفل يحدث أباه المشغول في قراءة الجريدة، فذهب الطفل وأمسك رأس أبيه وأداره تجاهه وكلمه!!

٤- بين للمتحدث أنك تستمع، أنا أقول بين لا تتظاهر! لأنك إن تظاهرت بأنك تستمع لمن يحدثك فسيكتشف ذلك إن آجلاً أو عاجلاً، بين له أنك تستمع لحديثه بأن تقول: نعم... صحيح أو تهمهم، أو تومئ برأسك، المهم بين له بالحركات والكلمات أنك تستمع له.



٥- لا تقاطع أبداً، ولو طال الحديث لساعات! وهذه نصيحة مجربة كثيراً ولطالما حلت مشاكل بالاستماع فقط، لذلك لا تقاطع أبداً واستمع حتى النهاية، وهذه النصيحة مهمة بين الأزواج وبين الوالدين وأبنائهم وبين الإخوان وبين كل الناس.

٦- بعد أن ينتهي المتكلم من حديثه لخص كلامه بقولك: أنت تقصد كذا وكذا.... صحيح؟ فإن أجاب بنعم فتحدث أنت، وإن أجاب بلا فاسأله أن يوضح أكثر، وهذا خير من أن تستعجل الرد فيحدث سوء تفاهم.

٧- لا تفسر كلام المتحدث من وجهة نظرك أنت، بل حاول أن تتقمص شخصيته وأن تنظر إلى الأمور من منظوره هو لا أنت، وإن طبقت هذه النصيحة فستجد أنك سريع التفاهم مع الغير.

٨- حاول أن تتوافق مع حالة المتحدث النفسية، فإن كان غاضباً فلا تطلب منه أن يهدئ من روعه، بل كن جاداً واستمع له بكل هدوء، وإن وجدت إنساناً حزيناً فاسأله ما يحزنه ثم استمع له لأنه يريد الحديث لمن سيستمع له.

٩- عندما يتكلم أحدنا عن مشكلة أو أحزان فإنه يعبر عن مشاعره لذلك عليك أن تلخص كلامه وتعكسها على شكل مشاعر يحس بها هو، آخذت مثالاً من كتاب ستيفن كوفي "العادات السبع لأكثر الناس إنتاجية"

الابن: أبي لقد اكتفيت! المدرسة لصغار العقول فقط

الأب: يبدو أنك محبط فعلاً

الابن: أنا كذلك بكل تأكيد

في هذا الحوار الصغير لم يغضب الأب، ولم يأنب ابنه ويتهمه بالكسل والتقصير، بل عكس شعور الابن فقط، وفي الكتاب تكملة للحور على هذا المنوال حتى وصل الابن إلى قناعة إلى أن الدراسة مهمة وإلى اتخاذ خطوات عملية لتحسين مستواه في الدراسة.

أنقل لكم بعض المقترحات التي سطرها ستيفن كوفي في كتابه، وهو الكتاب الذي اعتمدت عليه في موضوعي هذا، طبقها خلال أسبوع وانظر إلى النتائج بعد هذا الأسبوع وأخبروني إذا أردتم مشاركتنا في تجاربكم الإيجابية



١- حيث تسنح لك الفرصة مراقبة أشخاص يتحدثون اغلق أذنيك لبضع دقائق وراقب فقط أي انفعالات والتي قد لا تظهرها الكلمات وحدها.

٢- راقب نفسك كلما كنت في حوار مع أي شخص، واضبط نفسك إن حاولت أن تقيم أو تفسر حديث الشخص بشكل خاطئ، واعتذر له واطلب منه أن يعيد الحوار مرة أخرى، جربت هذه الطريقة من قبل وكان لها مفعولاً عجيباً على الطرف الآخر.

ملاحظة أخيرة: الاستماع متعب حقاً لكنه بالتأكيد خير من وجود خلاف وسوء تفاهم.

أنصت.. لتكن مغناطيس

يحب الناس المنصت لأنه المغناطيس الذي يلجأ إليه الناس لتفريغ همومهم وأحزانهم وحتى أفراحهم فهو الذي يشعرهم في كنفه بالاحتضان والتقدير.

فما أجمل أن ترى أذناً صاغية بهدوء ووقار لشخص يكاد يضيع بالغضب أو الحزن ذرعاً إنها خدمة جليلة يقدمها إلينا من دون مقابل مادي.

كيف تكون منصتاً جيداً؟

الإنصات بالعينين !

أن تكون منصتاً جيداً ليس معناه أن تنصت بأذنيك فقط، وإنما بعينيك أيضاً ! هذه ليست دعابة فقد أثبتت دراسات عديدة أن تتبع المنصتين لأعين المتحدثين يزيد الفئة الأولى تركيزاً ومتابعة ويزيد الثانية راحة أكثر في الحديث. في مجتمعاتنا الشرقية يعود أطفالنا على عدم النظر إلى عينين الكبار، حيث يعتبرونها " إمكاسر" أو نوعاً من أنواع عدم الاحترام، وفي الحقيقة هي نظرية ليست صحيحة.

المقاطعة

لا تقاطع أبداً. بل انتظر لحين انتهاء محدثيك فذلك من شأنه تعويدهم على أسلوبك والذي سيكون سبباً في ارتياحهم عند التحدث إليك.

التفاعل والتمثيل

تفاعل مع ما يقال بصدق ومن دون تمثيل، وتذكر أن هناك أناساً كثيرون لديهم من الفطنة والبداهة ما قد يفوق توقعاتك. مرة أخرى، لا تتصنع المتابعة فرائحتها يسهل على



أي شخص التعرف عليها مما قد يفسد عليك جميع محاولاتك.

الوقت والمكان

إن اختيار الوقت والمكان هما في غاية الأهمية. فكيف يراد من شخصاً ما أن ينصت وهو مستغرق في متابعة برنامج تليفزيوني محبب لديه

أو مستغرقاً في عمل يدوي ما أو أن يكون على وشك الخروج من منزله أو مكتبه.

فمن يريد إنصاتا يرضيه فليختر الوقت والمكان المناسبين.

٧ وسائل لجعل حديثك أكثر تأثيراً

١ استخدام أسلوب الربط للانتقال من فكرة إلى أخرى.

وهذا يمكن باستكمال الكلمات، والجمل والعبارات التي تساعدك في الانتقال من نقطة إلى نقطة خلال إلقائك كلمتك. وأسهل طريقة لذلك هي أن تقوم بإعطاء النقاط التي تتحدث عنها أرقاماً. ((النقطة الأولى.. النقطة الثانية)) مثلاً. والطريقة الأخرى أن تقوم بطرح سؤال ثم تقوم بالإجابة عليه. كما أنه باستطاعتك تكرار جملة سبق لك استعمالها مع القيام بتوضيحها بصورة أفضل، بالإضافة إلى أن بعض المفردات تقوم بهذا الدور على خير وجه. استعمل الكلمات مثل: بالإضافة إلى ذلك، علاوة على ذلك، بنفس الطريقة، وبالتالي، في تلك الأثناء، مثل هذا الغرض. نوع استعمال هذه الأدوات. إن الإكثار من استعمال واحدة منها فقط سيؤدي إلى الملل.

٢ الجأ إلى التكرار لتلفت انتباه مستمعيك.

يمكنك أن تستعمل التكرار في بداية جمل متتالية. قال أحدهم: (عندما كنت طفلاً كنت أتكلم كطفل، وأفهم كطفل، وأفكر كطفل).

٣ استخدم التناقضات لخلق تأثيرات لا تنسى لدى مستمعيك.

كما قال أحدهم: (وهكذا أيها المواطنون، لا تسألوا ماذا يمكن أن تقدم لكم بلادكم بل اسألوا ماذا تستطيعون أن تقدموا لبلادكم؟).

٤ استخدم الأساليب البلاغية للفت انتباه المستمعين.

من خلال استعمال المحسنات اللفظية مثل السجع، والجناس والطباق. والأمثلة على



ذلك كثيرة منها خطبة قس بن ساعدة الإيادي التي يقول فيها: ((أيها الناس اسمعوا وعوا، مَن عاش مات، ومَن مات فات، وكل ما هو آت آت)).

٥ شد اهتمام مستمعيك بطرح الأسئلة واستجاشة مشاعرهم.

ففي تاجر البندقية مثلاً يطرح شايلوك ست أسئلة بلاغية حتى يكسب تعاطف الجمهور: ((أليس لليهودي عينان وأذنان؟ أليس له حواس ومشاعر وعواطف كبقية البشر؟ ضربتنا ألا نبكي؟ إذا أضحكتنا ألا نضحك؟ إذا قمت بتسميمنا ألا نموت؟ وإذا أسأت إلينا.. أليس لنا أن ننتقم؟

٦ استخدم أساليب التشبيه.

أعط صوراً عن أشياء يعرفها الجمهور، كأن تقول مثلاً: ((إن عليكم أن تنظروا إلى موظفي السكرتارية على أنهم اللاعبون الذين يُسَهّلون لخط الهجوم تسديد أهدافه)).

٧ استهل الجمهور بعبارات ثلاثية.

إن تسلسلاً من ثلاثة أفكار أقوى دائماً من تسلسل من فكرتين.

مثل: (الحياة، الحرية، والبحث عن السعادة) أو (الواجب، الشرف، الوطن)، (المال الجاه، السلطان) وهكذا.





حتى لا تضيع جاذبيتك الضغوط

استراتيجيات للتغلب على الضغط النفسي

يكون ذلك غالبا هو الجزء السهل. فالمرض، أو موت شخص نحبه، أو لأزمة مالية، أو تغيير العمل، أو النزاع العائلي، أو أي ضغط نفسي آخر، هي كلها أمور يسهل تحديدها. ولكن الضغط النفسي الخفي يمكن أن يكون مؤذيا على غرار ما هو عليه الضغط النفسي المكشوف.

ففي الكثير من الأحيان يكون هذا الوضع هو الحمل المفرط أو الثقيل كأن يكون لديك أشياء كثيرة تريد أن تفعلها، ولا تملك سوى القليل من الوقت لفعلها.

وكذلك فإن الأوضاع الغامضة هي الأخرى تسبب الضغط النفسي؛ فالمشكلات تتفاقم إذا كنت لا تعرف الدور الذي يجب عليك أن تقوم به في أوضاع مهنية أو اجتماعية معينة. وأخيرا، فإن الافتقار إلى الدعم الشخصي والتغذية الإرجاعية الإيجابية يعقد إلى حد كبير الوضع المسبب للضغط النفسي.

والطريقة الأخرى للتعبير عن المشاعر هي كتابتها على ورقة. حاول أن تكتب رسالة، وحتى إذا لم ترسلها بالبريد، فقد تكسب الكثير من مجرد تنظيم أفكارك والتعبير عن مشاعرك.

نظم أسلوب حياتك بحيث تقلل الضغط النفسي

اذا كنت لا تتوقع سوى القليل من نفسك فقد تواجه خطر السأم، والشعور بالذنب، وفقدان احترام الذات مما يؤدي إلى الاكتئاب. ولكن إذا بالغت في الأخذ، فسوف تواجه خطر الحمل الزائد، والضغط النفسي، والقلق. لذا، يجب أن تعرف قدراتك، وتستخدم بأقصى ما تستطيع. ويجب أن تعرف حدودك وتعيش ضمنها فقط.

كن مرنا. فحتى أفضل الخطط يمكن أن تنحرف عن مسارها؛ ولتجنب الضغط النفسي، تعلم كيف تتغلب على الأمور غير المتوقعة واترك بعض المساحات في جدولك بحيث تستطيع ان تتكيف مع الظروف، وبالتالي تتجنب الحمل الزائد، وبدل المهام المسببة

للضغط النفسي بمهام تؤمن درجة أكبر من الاسترخاء. خذ استراحات واسمح لنفسك بكميات معقولة من وقت الفراغ. وإذا كنت قادرا على السيطرة على جدول أعمالك، فقد تريد أن تحدد مقابلة لشخص غير موجود وبالتالي توفر ١٥ دقيقة لنفسك، استخدم هذا الوقت لإنهاء عمل متأخر، أو للتأمل، أو لإجراء بعض التمارين الرياضية، أو للقراءة، أو لمجرد النظر إلى الفضاء البعيد.

خذ إجازات، سواء خلال الأسبوع، أو خلال اليوم بجعل فرصة تناول الغداء أطول من ساعة كلما كان ذلك ممكنا. وفي المنزل ارفع سماعة الهاتف وتمتع بقليل من الأمن والهدوء. فتش عن التنوع سواء في العمل أو في اللهو. فالروتين يمكن أن يكون مطمئنا ومريحا، ولكن التنوع سوف يبقيك في حالة إثارة، وحماس وتجدد.

ضع الناس في قمة أفضلياتك

يمكن للعلاقات المتبادلة بين الأشخاص أن تكون أكبر مصدر للضغط النفسي أو المصدر الأثبت للدعم.

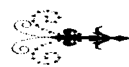
وكان الفيلسوف الكبير جان بول سارتر قد كتب مرة يقول أن جهنم هي الناس الآخرون. وفي الواقع، فلا توجد سوى أشياء قليلة تستطيع أن ترفع ضغط الدم أسرع من النزاعات مع الأشخاص المعادين أو الكثيري المتطلبات.

تعلم كيف تعاملهم. واستمع باهتمام إليهم محاولا أن تفهم ماذا يكمن وراء غضبهم. وعوضا عن إطفاء النار بالنار اعترف بالعدوانية وحاول تفتيتها بقولك على سبيل المثال "يبدو أنك غاضب، فهل أستطيع أن أقدم المساعدة؟". ابق هادئا، ولكن لا تتراجع دائما. وعوضا عن ذلك تعلم كيف تدافع عن نفسك وتحمي حقوقك ومصالحك.

تذكر الوجه الآخر لقطعة النقود. فالأصدقاء هم طب جيد. ارع علاقاتك مع الأصدقاء وحتى مع الأقرباء. وتذكر أن العزلة الاجتماعية هي عامل خطر رئيس من العوامل المسببة لمرض القلب.

لا تعتمد على الكحول أو المخدرات

تستطيع أن تهرب ولكنك لا تستطيع أن تختبئ. فاستخدام هذه المواد هو نوع من



الهروب، ولكن لا يمكنك الهرب من مشكلاتك. وعوضا عن ذلك، فإن مشكلاتك النفسية والطبية سوف تتضاعف عدة مرات من خلال محاولات المعالجة الطبية الذاتية بوساطة الكحول أو المخدرات. وليس النيكوتين أفضل؛ فلا تتحول إلى التبغ لكي تنقذ نفسك من الضغط النفسي؛ فلن يتلاشى شيء في الدخان سوى صحتك. وحتى الكافين سوف يقوي مشاعر الضغط النفسي بتسريعه قلبك وعقلك.

الرياضة

إن التمارين الرياضية البدنية جيدة لعقلك بمقدار ما هي جيدة لجسمك. فالرياضة تحسن المزاج، وتفتت الضغط النفسي، وتحارب الاكتئاب. وإذ تطور صحتك البدنية، فإن الرياضة سوف تزيد طاقتك وقوتك وحيويتك. ومع تحسن جسمك، فإن صورتك الذاتية تتحسن هي الأخرى. وفضلا عن ذلك، فإن التمارين والألعاب الرياضية تزودك بالكثير من الفرص لاكتساب أصدقاء وبناء شبكات تعارف.

النـــوم

النوم يعطي الجسم استراحة من التمرين البدني ويوفر للعقل فترة راحة من العمل الذهني. ولكن النوم هو أكثر من مجرد الراحة.

لا يوجد عدد ساعات مثالي للنوم. فالناس الأصحاء ينامون وسطيا من ٧ إلى ٩ ساعات يوميا، ولكن عدد ساعات النوم التي يحتاج الناس إليها تختلف كثيرا. وعموما، فإن الحاجة إلى النوم تكون عظيمة لدى الأولاد والشبان الصغار، ثم تتساوى لدى الراشدين، وتنقص في العمر المتقدم.

الحرمان من النوم يجعل الجسم مغلوبا على أمره؛ وهو سيخفض فعاليتك ويعطل قدرتك على التغلب على الضغط النفسي.

ستعرف مدى صحة نموذج نموك إذا استيقظت نشيطا ومتجدد القوى جرب هذه الإجراءات البسيطة لتحسين نومك

١. ضع جدولا منتظما تحدد فيه زمن الذهاب إلى الفراش وزمن الاستيقاظ على أن يكون هذان الزمنان في الوقت ذاته كل يوم. تجنب الغفوات القصيرة نهارا.



٢. تأكد من كون فراشك مريحا، ولا تستخدمه إلا للنوم. واستخدم كرسيك للقراءة ومشاهدة التليفزيون، واجعل استخدام فراشك مقتصرا على النوم فقط.

٣. تأكد من كون غرفة نومك هادئة ومعتمة. ويجب أن تكون أيضا ذات تهوية جيدة ويحافظ فيها على درجة حرارة ثابتة ومريحة.

٤. مارس الكثير من التمارين الرياضية نهارا.

٥. كل بشكل صحيح. وتجنب الكافين والكحول. ولا سيما في الأوقات المتأخرة من الليل. وإذا كنت تتمتع بوجبة سريعة في وقت الذهاب إلى النوم فاجعلها خفيفة.

٦. إذا لم تستطع النوم، فلا تبق مضطجعا في الفراش، تتقلب من جانب إلى آخر؛ انهض وقم بأي عمل آخر، ثم حاول النوم ثانية.

ابن حياة متوازنة

إذا كان الاعتدال هو مفتاح الصحة البدنية، فإن التوازن هو مفتاح الصحة النفسية. لذا، وازن العمل، واللهو، والرياضة، والراحة، والتساهل، والانضباط. ووازن بين الاعتماد على الذات، والاعتماد على الآخرين، والعزلة، والتآلف مع الآخرين. وأخيرا وازن بين عقلك وجسمك للمحافظة عليهما في حالة صحية جيدة، وفي وضع ملائم

حاول اكتساب هذه العادات

إن الناجحين قوم استطاعوا أن يجعلوا العادات الإيجابية المفيدة (عادات الفاعلية والتأثير) جزءاً من حياتهم اليومية. إنهم قومٌ يحركم شعور داخلي قوي نحو تحقيق أهدافهم وغاياتهم. لقد تحكموا في مشاعر إعراضهم عن القيام ببعض الأعمال، وعدم محبتهم لها، وبذلك اكتسبوا (العادات السبع) التي سنتحدث عنها، واستطاعوا أن ينظموا حياتهم على أساسها.

إن (العادات السبع) للناجحين عادات مترابطة بشكل عضوي، تعتمد إحداها على الأخرى، ويتلو بعضها بعضًا بصورة طبيعية. فالعادات الثلاث الأولى مرتبطة بالشخصية، وهي تساعد صاحبها على تحقيق (أهدافه اليومية)، وهو ما يحقق له (الاستقلالية)، والاعتماد على النفس. والعادات الثلاث التي تليها هي التعبير الخارجي الظاهر عن الشخصية، وهي توصل صاحبها إلى تحقيق (المنفعة المشتركة). أما العادة السابعة فهي تساعد على مواصلة عملية التقدم والنمو، والمحافظة عليها.



العادة الأولى: كن مبادرًا

بادر ولا تنتظر. إن هذه العادة تعني أن تتحمل مسؤولية مواقفك وأعمالك. إن الناجحين قوم مبادرون، ينمّون في أنفسهم القدرة على (اختيار ردود أفعالهم) تجاه المواقف والأحداث، ويجعلونها ثمرة للقيم التي يحملونها، والقرارات التي يتخذونها، لا تابعة لأمزجتهم وأوضاعهم. إنهم يتمتعون بـ(الحرية) في اختيار مواقفهم حيال أي وضع داخل أنفسهم أو خارجها.

إنك كلما مارست حريتك في اختيار مواقفك واستجاباتك وردود أفعالك أصبحت أكثر مبادرة وإيجابية. وسبيل ذلك:

أ- أن تكون هاديًا لا قاضيًا.

ب- أن تكون مثالاً يحتذى لا ناقداً.

ج- أن تكون مبرمجًا لا برنامجًا.

د- أن تغذي الفرص وتجيع المشكلات.

هـ- أن تحافظ على الوعود لا أن تختلق الأعذار.

و- أن تركز على الدائرة الضيقة للتأثير الممكن، لا على الدائرة الواسعة للأمور التي تهمك ولا سيطرة لك عليها.

تطبيقات العادة الأولى

١- حاول لمدة ثلاثين يومًا أن تعمل في دائرة التأثير، أي: في حدود إمكاناتك واستطاعتك. حافظ على مواعيدك. كن جزءًا من الحل لا جزءاً من المشكلة.

٢- تذكر موقفًا حدث لك في الماضي تصرفت فيه بشكل انفعالي يعتمد على رد الفعل وقرر مسبقًا أنك ستتصرف في مواقف مماثلة بشكل حكيم يعتمد على المبادرة والإيجابية.

٣- انتبه إلى أسلوبك في الكلام، هل تستعمل عبارات انفعالية تعتمد على ردود الفعل، مثل: لا أستطيع، يجب علي... لو أني فعلت كذا وكذا... إلخ، وبذلك تحمل مسؤولية مشاعرك وتصرفاتك شخصًا آخر، أو تلقيها على الظروف إن كانت هذه هي الحال فابدأ باستعمال أسلوب أكثر مبادرة وإيجابية، تعبر فيه عن مقدرتك على اختيار مواقفك وردود

أفعالك وعلى إيجاد حلول أخرى.

٤- حدد ما يقع في دائرة إمكانك، أي: ما تستطيع فعله، وركز اهتمامك وجهودك عليه لمدة أسبوع، ولاحظ نتيجة ذلك في عملك. أو قل وتذكر قوله تعالى: { لَا يُكَلِّفُ ٱللَّهُ نَفْسًا إِلَّا وُسْعَهَا } [البقرة : ٢٨٦].

وقول الشاعر :

إذا لم تستطع شيئًا فدعه   وجــاوزه إلى مــا تستطيع

العادة الثانية

ابدأ والنهاية أمام عينيك، أي: ليكن هدفك واضحًا منذ البداية

هذه عادة القادة الناجحين. ابدأ يومك بأهداف واضحة تريد تحقيقها، وأعمال محددة تسعى لإنجازها. إن (الناجحين) يعلمون أن الأشياء توجد في (الذهن) قبل أن توجد في (الواقع)، لذلك فهم (يكتبون) أهدافهم ويجعلونها (مرجعًا) عند اتخاذ قراراتهم المستقبلية. إنهم يحددون بدقة وعناية (أولوياتهم) قبل الانطلاق لتحديد أهدافهم.

أما (المخفقون) فيسمحون لعاداتهم القديمة، ولأناس آخرين، وللظروف المحيطة بهم أن تملي عليهم أهدافهم، أو تؤثر في أولوياتهم، إنهم يتبنون القيم والأهداف السائدة في مجتمعهم، وتقاليدهم، وثقافتهم، دون فحصها للتأكد من صحتها، أو مناسبتها لهم، ويشرعون في تسلق (سلم النجاح) الذي يتخيلونه، فإذا وصلوا إلى آخر درجة فيه اكتشفوا أنه مستند على غير الجدار المطلوب!

إن (التصور الثاني)، أي: الوجود الفعلي المادي، يتبع (التصور الأول)، أي: الوجود الذهني، كما يتبع إنشاءُ مبنى على الأرض وجود (مخطط) البناء. فإذا كان المخطط صحيحًا، وممتازًا، وتم التنفيذ بالشكل المطلوب كان البناء ممتازًا.

تطبيقات العادة الثانية

١- تأمل الفرق بين (القيادة) و(الإدارة)، واعزم على الاتجاه الذي تريد المضي فيه والغايات التي تريد الوصول إليها في حياتك.

٢- تخيل أنك متّ بعد ثلاثة أعوام من الآن، وقام للحديث عنك أربعة أشخاص:



واحد من أفراد أسرتك، وآخر صديق لك حميم، والثالث زميل في عملك، والرابع إمام المسجد الذي تصلي فيه (التصرف الأخير هذا من عندي، لأن المؤلف قال: راعي الكنيسة). اكتب ما تود أن يقوله عنك كل واحد من هؤلاء، واجعل ما كتبته من ضمن أهدافك.

٣- حدد مشروعًا عليك القيام به في المستقبل القريب. طبق مبدأ (التصور، أو الوجود الذهني) واكتب النتائج التي تودالوصول إليها، والخطوات التي ينبغي سلوكها لتحقيق تلك النتائج.

العادة الثالثة: قدم الأهم على المهم (رتب أولوياتك)

تتصل هذه العادة اتصالاً وثيقًا بـ (إدارة الوقت)، وبترتيب الأمور المشار إليها في العادة الثانية، التي ينبغي عليك القيام بها بحسب أهميتها.

لقد تبين من الدراسات التي أجريت في هذا المجال أن (٨٠) بالمئة من النتائج المرجوة هي حصيلة (٢٠) في المئة من الجهود المركزة المبذولة في سبيل تحقيقها. لذلك علينا - إذا أردنا استثمار وقتنا بالشكل الأمثل - أن نقلل من اهتمامنا بالأمور المستعجلة القليلة الأهمية، وأن نخصص وقتًا أطول للأمور المهمة التي قد لا تكون بالضرورة مستعجلة.

إن الأمور المستعجلة الطارئة تتطلب منا اتخاذ إجراء مستعجل حيالها وهو ما يضيع علينا الوقت اللازم للقيام بالأمور الحيوية المهمة، التي هي - بطبيعتها - غير مستعجلة، ويمكن تأخيرها قليلاً دون حصول ضرر يذكر من هذا التأخير.

لذا علينا أن نكون (مبادرين) في إنجاز الأمور المهمة غير المستعجلة وعندما نستطيع أن نقول: (لا) لغير المهم نستطيع أن نقول: (نعم) للمهم. وإذا لم نفعل هذا فإن الأمور الطارئة العاجلة ستملأ علينا وقتنا، وقد تفسِدُ في المآل حياتنا، وهذا ما يؤدي إليه التخطيط اليومي دون التخطيط الأسبوعي أو الشهري، لأن التخطيط اليومي يتعامل مع القضايا والمشكلات التي تتطلب حلولاً سريعة، دون أن يكون لها نفع في تحقيق الأهداف الكبرى على المدى البعيد. أقول: فكيف بمن لا يخطط حتى ليوم واحد، وما أكثرهم بيننا!!

ولمزيد من الإيضاح لا بأس أن نرسم ما يمكن أن يُسمّى المربعات الأربعة لإدارة الوقت وحسن الاستفادة منه، ونلاحظ أن الجهد الأكبر، والوقت الأوفر، والعناية الأكثر يجب أن تُعطى للمربع رقم (٢):

تطبيقات العادة الثالثة

١- اكتب عملاً واحدًا مهمًا تحسن القيام به في حياتك الشخصية (كممارسة الرياضة البدنية إذا لم تكن ممارسًا لها، وكالإقلاع عن التدخين إذا كنت مدخنًا) وآخر في عملك الوظيفي (كالوصول قبل بدء الدوام بربع ساعة مثلاً)، ثم ضع جدولاً للأسبوع القادم مبنيًا على أولوياتك.

٢- ارسم (المربعات الأربعة) الخاصة بك، وقدّر كم من الوقت تنفقه في كل مربع، ثم سجل لمدة ثلاثة أيام (كل ساعة) ما قمت به في المربع الذي يناسبه، راجع ما سجلت، وعدّل سلوكك ومخططاتك لينال المربع الثاني من وقتك النصيب الأوفى.

٣- ابدأ بالتخطيط لحياتك على أساس أسبوعي، واكتب أهدافك، وارسم الخطط لتحقيقها وليكن ذلك كتابة أيضًا.

اللغة المعقدة تُغشي عقول الناس بالغموض.. ابتعد عنها:

اللغة تزداد تعقيداً يوماً بعد يوم، ونتيجة لذلك، على الناس أن يقاوموا النزعة المتأصلة فيهم إلى محاولة استعمال الكلمات الجديدة، والنادرة الاستعمال.

ما الذي كان سيحدث لو أن بعض الأقوال المأثورة قد كتبت بيد مُثقلة، وكلمات خيالية؟ لا شك أنها ستثقل القارئ بالهموم، وتُمعن في تعقيد الأمور بدلاً من تبسيطها.

أعتقد أنك فهمتَ ما أقصده، فالكتابة المُقنعة، والكلام الوجيه لا يمكن أن يربكا القارئ، والمستمع، ويجب أن يكونا واضحين، ومفهومين، وكلما كانا موجزين كانا أفضل.

لم لو تكن جميع هذه الكلمات الجديدة رديئة بما فيه الكفاية، لانشغل المختصين من رجال الأعمال في اختراع لغة خاصة بهم، وغيكم فيما يلي تضميناً مباشراً من مُرشد إداري يؤمن بالمستقبل:

(أصبح المديرون يفهمون وجود عدد من أنماط التغيير، وأُطلق على أحد هذه الأنماط اسم (تعزيز إجراءات العمل) الخاصة بالجودة الشاملة، والتحسين المتواصل وعليك أن تتعامل مع التغييرات الراديكالية الأخرى، أو التغييرات المُدخلة على تلك الإجراءات، التي لا تُشبه أي نوع من التغييرات).



لمَ يتحدث رجال الأعمال بغموض عن شيء ما كالكفاءة الجوهرية (ما نؤديه على النحو المطلوب)، أو كمنح السلطات والصلاحيات (التفويض)، أو كإجراءات العمل (كيف نؤدي الأعمال).

نُحسُّ بأن رجال الأعمال يشعرون أن استعمالهم لهذه الكلمات الطنانة، يجعلهم يبدون أذكياء، ومثقفين، وعلى درجة من الأهمية إلى أكبر حد ممكن، ولكن ما تفعله هذه الكلمات حقاً هو أنها تجعلهم غير مفهومين، ويفتقرون إلى الوضوح.

إنك لا تستطيع أن تتخيل مدى صعوبة تحول الناس إلى البساطة، ومدى تخوفهم منَ أن يصبحوا بسطاء. إن القلق ينتابهم لو كانوا من البُسطاء، حيث سيعتبرهم الآخرون من ضعفاء العقول. وبالطبع، فإن واقع الحال على عكس ذلك تماماً، فالناس الواقعيون، والمعروفون بالشفافية هم الأكثر بساطة.

ورغم ذلك كله، ما الذي ينبغي على المدير أن يفعله أثناء أداء عمله لمكافحة التعقيد؟ عليه أن يطلب المساعدة.

اكتشف الآخرون إمكانية قياس البساطة في الكتابة قياساً عملياً، فقد قام (روبرت غانينغ) في أعوام الخمسينيات بابتكار ما يسمّى بعبارة (مؤشر الغموض) الذي يوضح سهولة القراءة حسب عدد الكلمات، وصعوبتها، وعدد الأفكار الكاملة، ومعدل طول الجملة في النص.

بإمكانك أن تكسب المعركة مع الغموض عن طريق الالتزام بعشرة مبادئ للكتابة الواضحة التي تتصف بالشفافية، وهي:

١- اجعل الجُمَل قصيرة.

٢- اختر الكلمات البسيطة دون الكلمات المعقدة.

٣- اختر الكلمات المألوفة.

٤- تجنّب استعمال الكلمات غير الضرورية.

٥- أنطق الكلمات الدالة على الأفعال.

٦- اكتب كما تتحدث.



٧- استخدم مصطلحات يستطيع القراء تصورها.

٨- أقم روابط، وصلات مع خبرات القراء فيما تكتب عنه.

٩- استخدم أساليب متنوعة.

١٠- اكتب لتُعبّر عن موضوع ما لا لتؤثر فيه.

ينبغي عليك تشجيع اللغة البسيطة المباشرة، ومقاطعة العبارات الطنانة الخاصة بالأعمال، لا في الكتابة فحسب، بل في التحدث أيضاً. وعليك أن تذهب إلى ما هو أبعد من ذلك كأن تُشجّع البساطة كمنهج للاستماع الأفضل. فقد أظهرت الدراسات بأن الناس يتذكرون نسبة (٢٠٪) مما سمعوه في الأيام القليلة الماضية، وذلك بسبب إخفاق مهارة الاستماع لديهم في الأوقات الصعبة نتيجة هيمنة الثرثرة المتواصلة عن العالم الحديث على مسامعهم.

إن معظم الناس يتكلمون بمعدل (١٢٠) إلى (١٥٠) كلمة في الدقيقة، وبإمكان العقل البشري معالجة (٥٠٠) كلمة في الدقيقة تاركاً وقتاً كبيراً للتململ العقلي. فإذا كان المتحدث من أقل الناس تعقيداً، وإرباكاً، فإنك تحتاج إلى جهد بطولي لتظل متيقظاً لحديثه بدلاً من التظاهر بذلك.

تعتبر الاجتماعات، واللقاءات المعقدة، والبعيدة عن صميم الموضوع مضيعة للوقت والمال، فقليل من المعلومات يتم نقله للناس بسبب عدم إنصاتهم، ناهيك عن التكلفة الباهظة المترتبة على ذلك.

اطلب من مقدمي الإلقاءات ترجمة اصطلاحاتهم المعقدة إلى لغة سهلة مبسطة. لا تخشَ مطلقاً من قول (لا أفهم ما تعني)، ولا تتسامح مع الغطرسة الفكرية.

لا تتشكك في انطباعاتك الأولية عن شيء ما، فهي غالباً ما تكون الأكثر دقةً.





أمنح الآخرين الرغبة
في التعرّف إليك

إن أفضل طريقة لكي يتقبلك الآخرون، هي أن تمنحهم الرغبة في أن يتعرفوا إليك.

لماذا؟ لأن كل شخص، أياً كان، يهتم في الدرجة الأولى بنفسه، ولأن الاهتمام الذي يمكنه أن يبديه نحوك ليس دوماً عفوياً ولا منزهاً عن الغرض. نحن جميعاً مخلوقين على هذه الصورة. إن غريزة المحافظة على العنصر البشري تريد ذلك. ولكن لا تنسَ أننا جميعاً الباعة، وأنه يكفي فحسب عرض شيء على الآخر لكي يصغي إليك.

ولدى الاتصال الأول، يتساءل الآخر من فوره عما لديك من أمور مهمة تقترحها عليه يمكنه الاستفادة منها.

كيف؟ بتقدمك خطوة إلى الأمام. تجنّب عرض حالتك الشخصية، أي ما تتوقعه من الآخر، قبل أن تكون ذكرت كل شيء مما يكسبه هو من هذه المحادثة.

إن أول قاعدة ينبغي اتباعها تتضمن دوماً التفكير في الشخص الآخر قبل التفكير في نفسك.

ريجين أم عزباء لولدين أحدهما في شهره الثالث عشر والآخر عمره ثلاث سنوات، وجدت نفسها بين ليلة وضحاها عاطلة عن العمل من دون أي تعويض. وكانت تحصل بمشقة على ما يكفيها، وكانت أواخر الشهر صعبة بالنسبة إليها. وفي ذات مساء، ولم يكن لديها مال لشراء ما تقيت به ولديها، رأت مراجعة جارها في الطبقة التي تقيم فيها لتعرض عليه بيعه مجلدات الموسوعة العشرة التي ابتاعتها في أيام اليسر.

وتقدمت إليه ملحة، ذليلة، وحيية في آن... وبسطت لجارها صعوباتها الآنية، وحاجتها الماسة إلى المال لإعالة طفليها الصغيرين، وتسوية متأخرات الإيجار. ولم يبال الجار كثيراً بهذا البؤس. وبالنسبة إليه كانت السيدة الصبية امرأة مزعجة ينبغي طردها بأسرع ما يمكن لأنه يحس بالخطأ إزاء فقرها. لعله يقدم إليها ورقة نقدية من فئة الخمسين فرنكاً ويصرفها بلطف



ولكن دون أن يرد على توقعها.

الحل الجيد؟ دون بسط بؤسها، كان عليها أن تحاول إثارة رغبته باقتراح عملية شيقة عليه. بذلك كانت قدمت إليه الميزات التي كان بوسعه أن يجنيها من شراء هذه المجلدات الموسوعية القيمة بثمن متدنّ. وكانت بالأحرى وفرت له الشعور بالأهمية فيما لو الحّت على أنه امرؤ مهم، وينبغي أن يمتلك مؤلفات ثقافية نفيسة كهذه، وأن هذه الكتب لا بد أن تجلب إليه ميزات ضخمة بينما هي لا تستطيع الإفادة منها لأنها ليست رفيعة الثقافة. ربما كانت منحته هذا الشعور بالأهمية الذي يحسّ كل شخص أنه بحاجة إليه.

وكان بوسعها كذلك الإلحاح على الخصائص الانسانية لدى جارها وتوضيح خطوتها باتجاهه بإظهارها مدى تقريرها له. ولكانت بذلك قدّمت إليه التقدير، وكل شخص يحب أن يكون مقدراً. فضلاً عن ذلك، كان بوسعها أن تُظهر له أنها تهتم به، وكل كائن حيّ يشعر بالحاجة إلى أن يكون محبوباً من الآخرين.

كان يمكن لريجين أن تتقدم بصفة تاجرة، وليس بصفة متسولة، كان يمكن ألا تبيع موسوعات، بل تقديراً، وأهمية، واهتماماً بالنسبة إلى الشخص الشاري، وهذه ثلاثة مشاعر أو أحاسيس يشعر كل الرجال والنساء بالحاجة إليها حاجة لا تُشبَع!

- عدم تقديم الربح

إن مَن يستطيع أن يقدّم عروضاً مغرية إلى كل مَن يصادفه، ويكتم ما يفكر في الحصول هو عليه من ذلك لكي لا يبسط سوى ما يكسبه الآخر، يتأكد من أنه سيكسب أصدقاء عديدين، مخلصين وأوفياء، بشرط، أن يكون، مع ذلك، كل ما يعرضه حقيقياً، وألا يبيع الريح.

الواقع، أنه لا فائدة من خداع المرء جاره أو قريبه، فعاجلاً أو آجلاً سينقلب الخداع عليه.

لنتصور أنك قبلت دعوة إلى الغداء لدى زوجين يقيمان في المسكن المجاور لمسكنك، وأنك تلبي كل دعوة، دون أن ترد هذه الدعوات بداعي التهذيب، فلا يلبث الزوجان أن يسأما من تقديم نفقات هذه الافتتاحيات الودية، دوماً. إن كل شيء واضح: ليس لديك ما تمنحه بالمقابل، وما كان يمكن أن يتحول إلى صداقة متينة، لن يتحقق أبداً.

فكّر لحظة: إن أولى الوصفات للنجاح هي أن تكتسب أصدقاء، وأن تمنح الآخرين الرغبة في التعرف إليك، من أجل أن توفر لهم فيما بعد أربعة مشاعر أو أحاسيس قوية يشعر

كل كائن بشري بالحاجة الكبيرة إليها: التقدير، والأهمية، والاهتمام، والرغبة في المعرفة.

يتحتم عليك، كذلك، أن تمنح الآخرين من الأشياء أكثر مما يتوقعون. إذا أنت اقترحت على زميلك في العمل ألا تستخدما سوى سيارة واحدة للذهاب يومياً إلى العمل، فاحرص على أن تستقل سيارتك في أغلب الأوقات الممكنة، دون أن تحسب الانتقال الذي يتم بواسطة سيارة زميلك.

الإخلاص هو في أساس كل نجاح وكل صداقة

إذا أنت أحسست بأنك غريب أو متوحد أو منفرد في هذا المجتمع الذي لا يفهمك، أو الذي يبدو لك جد ظالم بالنسبة إليك، والذي يبدو أنه لا يقوم بأي جهد لكي يكتشفك، ولكي يقدّرك حق قدرك، فإن السبب هو أنك لم تعرف، أو ربما لم تشأ، أن تتخلى عن كوابحك، وعن موانعك، وعن آرائك المسبقة. بكلمة أخرى، أنت لم تتكيف: إذاً لا يسعك أن تتناغم مع الوسط المحيط بك، والأشخاص والأشياء المحيطين بك.

غالباً جداً، عندما نود إقامة الحوار، نبدأ بلعب دور ما... وننسى إذ ذاك أننا بشر. فينا يتصادم مفهومان متناقضان: ما نحسّ به بعمق، ورسمياً أو شرعياً، وما نعتقد أنه ينبغي لنا عمله لكي نظهر في أحسن حالاتنا في نظر الآخرين. ولدينا نوعان من المشاعر بالنسبة إلى الآخر: القبول أو اللا قبول.

وهكذا، لنفرض أن جارك دعاك إلى المطعم الصيني لكي يتعرف إليك بصورة أفضل، وأنت تكره المطبخ الآسيوي، فإنك ستحسّ مباشرة بشعور اللا قبول المقاوَم بالحاجة إلى تمثيل دور الجار المجامل الملاطف، والسهلة الحياة معه الذي تود إبرازه إلى مخاطبك. وإذا أنت قبلت دعوته كما هي، فأنت لست مخلصاً. إن أول علاقة ستقوم على أساس خاطئ، ولكن، على النقيض، إذا أنت رفضت بلطف دعوته مشيراً إلى سبب رفضك، فإن جارك لا يقدرك فحسب لطبيعتك، بل إنه يسرع، كذلك، إلى سؤالك أي مطبخ يروق لك حقاً، وسيبذل جهده لكي يرضيك.

في الحالة الأولى، وهيهات هي الأكثر حدوثاً، وعندما ستتطور علاقاتك مع جارك أولاً بأول، فإنك ستكدسّ نوعاً من الحقد عليه، وتعزو إليه لا شعورياً الأضرار والمضايقات التي تتعرض لها.

بالطبع، يختلف الشعور بالقبول من موقف إلى آخر. ولكن، دوماً، إذا لم تكن تدري كيف تكون شرعياً أو رسمياً، فإنك ستميل إلى أن تبعث على الاعتقاد بأنك تتقبل تصرفاً ما في حين أن الآخر ((يحسّ)) بأن القضية هي في الحقيقة قضية قبول زائف. هذا الموقف المنحرف يترجم، على أي حال، في حديثك مع الآخر بشكل أحكام، وانتقادات، وحتى التأنيب، بله التعنيف والأوامر المقنعة. وكثير من رسائلك تنقل إلى الآخر اللا قبول بالنسبة إلى ما هو. ويبقى الحوار سطحياً، ومجرد تهذيب محض، ولا يبلغ مطلقاً المستوى الرفيع حيث يشعر كل واحد منكما أنه يُصغى إليه ويُفهم.

أن يكون المرء رسمياً أو شرعياً يعني أن يُبرز شخصيته كما هي. إن لك الحق بأن تكابد أحاسيس إيجابية وكذلك سلبية على السواء. وستكسب الكثير إذا أنت عُرفت كما أنت تماماً. لا تبتعد عن عتبة تساهلك، وأفصح عن ذلك بلطف. إن الأخلاص لهو أفضل ذريعة لكي تجعل شخصيتك جذابة.

ولكن، ربما لا يمنحك نوع شخصيتك الترضية الكاملة وتشعر أنها لا تجتذب طبيعياً الآخرين. لماذا لا تباشر بـ ((تنمية الجانب الإيجابي الذي يتمتع به كل واحد؟ جده، ثم ركّزه إلى أقصى حدّ، وامنح الآخرين منه ضعفي ما تحتاج إليه منه: بذلك تكسب بسرعة الأصدقاء الطيبين، والأوفياء الذين يُقبلون إليك في كل مرة، والذين يشيدون بك أمام معارفهم الشخصيين. إن الصداقة تعمل دوماً مثل كرة الثلجّ

الخلاصة، جد في نفسك ((المسرّعات)) الطبيعية والشرعية الكفيلة بمنحك شخصية مربحة في لعبة الحياة...

إتقان التفاوض من مقومات الجاذبية

نحن نعيش عصر المفاوضات، سواء بين الأفراد أو الدول أو الشعوب فكافة جوانب حياتنا هي سلسلة من المواقف التفاوضية. وتظهر ضرورة علم التفاوض ومدى الأهمية التي يستمدها من العلاقة التفاوضية القائمة بين أطرافه أي ما يتعلق بالقضية التفاوضية التي يتم التفاوض بشأنها وتلك هي الزاوية الأولى.

أما إذا نظرنا إلى الزاوية الثانية وهي زاوية الحتمية. نجد أن علم التفاوض يستمد حتميته من كونه المخرج أو المنفذ الوحيد الممكن استخدامه لمعالجة القضية التفاوضية



والوصول إلى حل للمشكلة المتنازع بشأنها.

فكل طرف من أطراف القضية التفاوضية لديه درجة معينة من السلطة والقوة والنفوذ لكنه في الوقت نفسه ليس لديه كل السلطة أو النفوذ أو القوة الكاملة لإملاء إرادته وفرضها إجباريا على الطرف الآخر ومن ثم يصبح التفاوض هو الأسلوب الوحيد المتاح إمام الأطراف التي لها علاقة بالقضية وتريد الوصول إلى حل لها.

هذا من ناحية ومن ناحية أخرى فإن التفاوض يمثل مرحلة من مراحل حل القضية محل نزاع إذ يستخدم في أكثر من مرحلة وغالبا ما يكون تتويجا كاملا لهذه المراحل. فالتفاوض كأداة للحوار يكون اشد تأثيرا من الوسائل الأخرى لحل المشاكل.

فالعمل العسكري أو الحرب وإن كانت أسرع في فرض الإرادة إلا أنها لا تمثل نهاية المطاف فالحرب لا تؤثر في قهر الخصم وتدمير عزيمته. لذا يعد التفاوض مخرجا نهائيا نحو الاستقرار وإن كان يجب التحفظ قليلا للتأكد من صدق النوايا والتأكد من القدرات والقوى التوازنية التي تملكها الأطراف المتفاوضة. وهو كذلك انتصار للعقلانية المدركة لكافة الأمور والأبعاد تستخدم فيها أسلحة الحوار ومقارعة الرأي والحجة بالحجة والدليل بالدليل ومن ثم يكون الوصول إلى نتائج نهائية يقنع بها الأطراف.

مفهوم التفاوض

التفاوض هو موقف تعبيري حركي قائم بين طرفين أو أكثر حول قضية من القضايا يتم من خلاله عرض وتبادل وتقريب ومواءمة وتكييف وجهات النظر واستخدام كافة أساليب الإقناع للحفاظ على المصالح القائمة أو للحصول على منفعة جديدة بإجبار الخصم بالقيام بعمل معين أو الامتناع عن عمل معين في إطار علاقة الارتباط بين أطراف العملية التفاوضية تجاه أنفسهم أو تجاه الغير.

عناصر التفاوض الرئيسية

- أولا: الموقف التفاوضي:

يعد التفاوض موقف ديناميكي أي حركي يقوم على الحركة والفعل ورد الفعل إيجابا وسلبا وتأثيراً أو تأثرا. والتفاوض موقف مرن يتطلب قدرات هائلة للتكيف السريع



والمستمر وللمواءمة الكاملة مع المتغيرات المحيطة بالعملية التفاوضية. وبصفة عامة فان الموقف التفاوضي يتضمن مجموعة عناصر يجب:

١. الترابط:

وهذا يستدعي أن يكون هناك ترابط على المستوى الكلي لعناصر القضية التي يتم التفاوض بشأنها أي أن يصبح للموقف التفاوضي (كل) عام مترابط وإن كان يسهل الوصول إلى عناصره وجزئياته.

٢. التركيب:

حيث يجب أن يتركب الموقف التفاوضي من جزيئات وعناصر ينقسم إليها ويسهل تناولها في إطارها الجزئي وكما يسهل تناولها في إطارها الكلي.

٣. إمكانية التعرف والتمييز:

يجب أن يتصف الموقف التفاوضي بصفة إمكانية التعرف عليه وتمييزه دون أي غموض أو لبس أو دون فقد لأي من أجزائه أو بعد من أبعاده أو معالمه.

٤. الاتساع المكاني والزماني:

ويقصد به المرحلة التاريخية التي يتم التفاوض فيها والمكان الجغرافي الذي تشمله القضية عند التفاوض عليها.

٥. التعقيد:

الموقف التفاوضي هو موقف معقد حيث تتفاعل داخله مجموعة من العوامل وله العديد من الأبعاد والجوانب التي يتشكل منها هذا الموقف ومن ثم يجب الإلمام بهذا كله حتى يتسنى التعامل مع هذا الموقف ببراعة ونجاح.

٦. الغموض:

ويطلق البعض على هذا الموقف (الشك) حيث يجب أن يحيط بالموقف التفاوضي ظلال من الشك والغموض النسبي الذي يدفع المفاوض إلى تقليل دائرة عدم التأكد عن طريق جمع كافة المعلومات والبيانات التي تكفل توضيح الموقف التفاوضي خاصة وإن الشك دائما يرتبط بنوايا ودوافع واتجاهات ومعتقدات وراء الطرف المفاوض الآخر.



- **ثانيا: أطراف التفاوض:**

يتم التفاوض في العادة بين طرفين، وقد يتسع نطاقه ليشمل أكثر من طرفين نظرا لتشابك المصالح وتعارضها بين الأطراف المتفاوضة. ومن هنا فان أطراف التفاوض يمكن تقسيمها أيضا إلى أطراف مباشرة، وهي الأطراف التي تجلس فعلا إلى مائدة المفاوضات وتباشر عملية التفاوض. وإلى أطراف غير مباشرة وهي الأطراف التي تشكل قوى ضاغطة لاعتبارات المصلحة أو التي لها علاقة قريبة أو بعيدة بعملية التفاوض.

- **ثالثا: القضية التفاوضية:**

لابد أن يدور حول (قضية معينة) أو (موضوع معين) يمثل محور العملية التفاوضية وميدانها الذي يتبارز فيه المتفاوضون، وقد تكون القضية، قضية إنسانية عامة، أو قضية شخصية خاصة وتكون قضية اجتماعية، أو اقتصادية أو سياسية، أو أخلاقية... الخ. ومن خلال القضية المتفاوض بشأنها يتحدد الهدف التفاوضي، وكذا غرض كل مرحلة من مراحل التفاوض، بل والنقاط والأجزاء والعناصر التي يتعين تناولها في كل مرحلة من المراحل والتكتيكات والأدوات والاستراتيجيات المتعين استخدامها في كل مرحلة من المراحل.

- **رابعا: الهدف التفاوضي:**

لا تتم أي عملية تفاوض بدون هدف أساسي تسعى إلى تحقيقه أو الوصول إليه وتوضع من أجله الخطط والسياسيات. فبناء على الهدف التفاوضي يتم قياس مدى تقدم الجهود التفاوضية في جلسات التفاوض وتعمل الحسابات الدقيقة، وتجري التحليلات العميقة لكل خطوة.

ويتم تقسيم الهدف التفاوضي العام أو النهائي إلى اهداف مرحلية وجزئية وفقا لمدى أهمية كل منها ومدى اتصالها بتحقيق الهدف الإجمالي أو العام أو النهائي.

ومن ناحية أخرى فان الهدف التفاوضي، يدور في الغالب حول تحقيق أي من الآتي:

- القيام بعمل محدد يتفق عليه الأطراف.
- الامتناع عن القيام بعمل معين يتفق على عدم القيام به بين أطراف التفاوض.
- تحقيق مزيجا من الهدفين السابقين معا.



شروط التفاوض

أولا: القوة التفاوضية:

ترتبط القوة التفاوضية بحدود أو مدى السلطة والتفويض الذي تم منحه للفرد المتفاوض وإطار الحركة المسموح له بالسير فيه وعدم تعديه أو اختراقه فيما يتصل بالموضوع أو القضية المتفاوض بشأنها.

ثانيا: المعلومات التفاوضية:

هي أن يملك فريق التفاوض المعلومات التي تتيح له الإجابة على الأسئلة الآتية:

- من نحن؟
- من خصمنا؟
- ماذا نريد؟
- كيف نستطيع تحقيق ما نريد؟
- هل يمكن تحقيق ما نريده دفعة واحدة ؟
- أم يتعين أن نحققه على دفعات وتجزئته للوصول إليه على مراحل؟
- وإذا كان ذلك يسير،فما هي تلك الأهداف المرحلية،وكيفية تحقيقها ؟
- ما الذي نحتاجه من دعم وأدوات ووسائل وأفراد للوصول إلى تلك الأهداف؟

وبناء على هذه المعلومات يتم وضع برنامج التفاوض محدد المهام ومحدد الأهداف وتتاح له الإمكانيات وتوفر له الموارد.

ثالثا: القدرة التفاوضية:

يتصل هذا الشرط أساسا بأعضاء الفريق. ومدى البراعة والمهارة والكفاءة التي يتمتع بها أو يحوزها أفراد هذا الفريق ومن ثم من الضروري الاهتمام بالقدرة التفاوضية لهذا الفريق وهذا يتأتى عن طريق الآتي:

- الاختيار الجيد لأعضاء هذا الفريق من الأفراد الذين يتوفر فيهم القدرة والمهارة والرغبة والخصائص والمواصفات التي يجب أن يتحلى بها أعضاء هذا الفريق.



- تحقيق الانسجام والتوافق والتلاؤم والتكييف المستمر بين أعضاء الفريق ليصبح وحدة متجانسة،محددة المهام،ليس بينها أي تعارض أو انقسام في الرأي أو الميول أو الرغبات.
- تدريب وتثقيف و شحن وتحفيز وإعداد أعضاء الفريق المفاوض إعدادا عاليا يتم خلاله تزويدهم بكافة البيانات والمعلومات التفصيلة الخاصة بالقضية التفاوضية.
- المتابعة الدقيقة والحثيثة لأداء الفريق المفاوض ولأي تطورات تحدث لأعضائه.
- توفير كافة التسهيلات المادية وغير المادية التي من شانها تيسير العملية التفاوضية.

رابعا: الرغبة المشتركة:

ويتصل هذا الشرط أساسا بتوافر رغبة حقيقية مشتركة لدى الأطراف المتفاوضة لحل مشاكلها أو منازعاتها بالتفاوض واقتناع كل منهم بان التفاوض الوسيلة الجيدة أو الأفضل لحل هذا النزاع أو وضع حدا له.

خامسا: المناخ المحيط:

ويتصل المناخ التفاوضي بجانبين أساسيين هما:

١ . القضية التفاوضية ذاتها:

وفي هذا الجانب يتعين أن تكون القضية التفاوضية ساخنة وبالتالي فان القضية كلما كانت ساخنة كلما أمكن أن يحظى التفاوض باهتمام ومشاركة الأطراف المختلفة وبفعالية؟

٢ . أن تكون المصالح متوازنة بين أطراف التفاوض :

يجب لتهيئة المناخ الفعال أن يتم التفاوض في إطار من توازن المصالح والقوى بين الأطراف المتفاوضة حتى يأخذ التفاوض دوره وتكون نتائجه أكثر استقرارا وتقبلا وعدالة واحتراما بين هؤلاء الأطراف فإذا لم يكن هناك هذا التوازن فانه لن يكون هناك تفاوضا بالمعنى السليم بل سيكون هناك استسلاما وتسليما وإجحافا بأحد الأطراف الذي لا يملك القوة اللازمة لتأييد حقه أو للتدليل عليه أو لفرض رأيه وإجبار الخصم الآخر على تقبله واحترامه والعمل به أو بما سيتم التوصل بالتفاوض إليه.

خطوات التفاوض

للتفاوض العملي خطوات عملية يتعين القيام بها والسير على هداها وهذه الخطوات تمثل سلسلة تراكمية منطقية تتم كل منها بهدف تقديم نتائج محددة تستخدم في إعداد وتنفيذ الخطوة التالية. وإن تراكمات كل مرحلة تبنى على ما تم الحصول عليه من ناتج المرحلة السابقة وما تم تشغيله بالتفاوض عليه واكتسابه خلال المرحلة الحالية ذاتها قبل الانتقال إلى المرحلة التالية الجديدة، وبهذا الشكل تصبح العملية التفاوضية تأخذ شكل جهد تفاوضي تشغيلي متراكم النتائج بحيث تصبح مخرجات كل مرحلة التالية لها وهكذا.

الخطوة الأولى: تحديد وتشخيص القضية التفاوضية:

وهي أولى خطوات العملية التفاوضية حيث يتعين معرفة وتحديد وتشخيص القضية المتفاوض بشأنها ومعرفة كافة عناصرها وعواملها المتغيرة ومرتكزاتها الثابتة. وتحديد كل طرف من أطراف القضية والذين سيتم التفاوض معهم. وتحديد الموقف التفاوضي بدقة لكل طرف من أطراف التفاوض ومعرفة ماذا يرغب أو يهدف من التفاوض.

ويتعين إجراء مفاوضات أو مباحثات تمهيدية لاستكشاف نوايا واتجاهات هذا الطرف وتحديد موقفه التفاوضي بدقة وبعد هذا التحديد يتم التوصل إلى نقطة أو نقاط التقاء أو فهم مشترك.

كما يتعين تحديد نقاط الاتفاق بين الطرفين المتفاوضين لتصبح الأرضية المشتركة أو الأساس المشترك لبدء العملية التفاوضية ويساعد في تحديد نقاط معرفة المصالح المشتركة التي تربط بين الطرفين المتفاوضين.

ومن ثم يتم تحديد مركز دائرة المصلحة المشتركة أو الاتفاق بين الأطراف ليمثل نقطة الارتكاز في التعامل مع وبهذه الدائرة حيث يتم في التفاوض نقل هذا المركز تدريجيا لتوسيع نقاط الاتفاق التي يوافق عليها الطرف الآخر وتصبح حقا مكتسبا.

وتستخدم في هذا المجال المفاوضات التمهيدية بهدف تحديد المواقف التفاوضية ومعرفة حقيقة ونوايا الطرف الآخر بالإضافة إلى:

- تغيير اتجاهات وراء الطرف الآخر.



- كسب تأييد ودعم الطرف الآخر والقوى المؤثرة عليه.
- دفع الطرف الآخر إلى القيام بسلوك معين وفقا لخطة محددة.
- الاستفادة من رد فعل الطرف الآخر.

وبصفة عامة يتم في المفاوضات التمهيدية تحديد نقاط الالتقاء ونقاط الاختلاف بين الأطراف وتوضيح أبعاد كل منهما. ومن ثم يمكن تحديد النقاط الأشد تطرفا بالنسبة لكل طرف من الأطراف التي لا يمكن التأثير عليها والتي لن يتنازل عنها في الفترة الحالية على الأقل. وأكثر النقاط قبولا منه أو نقطة الالتقاء المشتركة التي يوافق عليها دون تردد. ومن ثم يقوم بالابتعاد عن أشد نقاط الاختلاف والتعامل فقط مع تلك النقاط التي تقع في منطقة التأرجح بين الموافقة والاعتراض والتي يمكن عن طريق التفاوض كسب النقاط التفاوضية بنجاح ويسر.

الخطوة الثانية: تهيئة المناخ للتفاوض:

إن هذه الخطوة هي خطوة مستمرة وممتدة تشمل وتغطى كافة الفترات الأخرى التي يتم الاتفاق النهائي عليها وجنى المكاسب الناجمة عن عملية التفاوض.

وفي هذه المرحلة يحاول كل من الطرفين المتفاوضين خلق جو من التجاوب والتفاهم مع الطرف الآخر بهدف تكوين انطباع مبدئي عنه واكتشاف استراتيجيته التي سوف يسير على هداها في المفاوضات وردود أفعاله أمام مبادراتنا وجهودنا التفاوضية.

وتكون هذه المرحلة عادة قصيرة وبعيدة عن الرسميات وتقتصر عادة على لقاءات النادي أو على حفلات التعارف يتم فيها تبادل عبارات المجاملة والترحيب

الخطوة الثالثة: قبول الخصم للتفاوض:

وهي عملية أساسية من عمليات وخطوات التفاوض لقبول الطرف الآخر وقبول الجلوس إلى مائدة المفاوضات. ومن ثم تنجح المفاوضات أو تكون أكثر يسرا خاصة مع اقتناع الطرف الآخر بأن التفاوض هو الطريق الوحيد، بل والممكن لحل النزاع القائم أو للحصول على المنفعة المطلوبة أو لجنى المكاسب والمزايا التي يسعى إلى الوصول إليها. ويجب علينا أن نتأكد من صدق رغبة وحقيقة نوايا الطرف الأخر، وان قبوله للتفاوض ليس من قبيل المناورات أو لكسب الوقت أو لتحجيمها عن استخدام الوسائل الأخرى.



الخطوة الرابعة: التمهيد لعملية التفاوض الفعلية والإعداد لها تنفيذيا:

- اختيار أعضاء فريق التفاوض وإعدادهم وتدريبهم على القيام بعملية التفاوض المطلوبة وإعطائهم خطاب التفويض الذي يحدد صلاحياتهم للتفاوض.
- وضع الاستراتيجيات التفاوضية واختيار السياسات التفاوضية المناسبة لكل مرحلة من مراحل التفاوض.
- الاتفاق على أجندة المفاوضات، وما تتضمنه من موضوعات أو نقاط أو عناصر سيتم التفاوض بشأنها وأولويات تناول كل منها بالتفاوض.
- اختيار مكان التفاوض وتجهيزه وإعداده وجعله صالحا ومناسبا للجلسات التفاوضية، وتوفير كافة التسهيلات الخاصة به.

الخطوة الخامسة: بدء جلسات التفاوض الفعلية:

حيث تشمل هذه الخطوة من العمليات الأساسية التي لا يتم التفاوض إلا بها:

- اختيار التكتيكات التفاوضية المناسبة من حيث تناول كل عنصر من عناصر القضية التفاوضية أثناء التفاوض على القضية وداخل كل جلسة من جلسات التفاوض.
- الاستعانة بالأدوات التفاوضية المناسبة وبصفة خاصة تجهيز المستندات والبيانات والحجج والأسانيد المؤيدة لوجهات نظرنا والمعارضة لوجهات نظر الطرف الآخر.
- ممارسة الضغوط التفاوضية على الطرف الآخر سواء داخل جلسة التفاوض أو خارجها. وتشمل هذه الضغوط عوامل:

- الوقت.	- التكلفة.
- الجهد.	- عدم الوصول إلى نتيجة.
- الضغط الإعلامي.	- الضغط النفسي.

- تبادل الاقتراحات وعرض وجهات النظر في إطار الخطوط العريضة لعملية التفاوض وفي الوقت نفسه دراسة الخيارات المعروضة والانتقاء التفضيلي منها.
- استخدام كافة العوامل الأخرى المؤثرة على الطرف الآخر لإجباره إلى اتخاذ موقف معين أو القيام بسلوك معين يتطلبه كسبنا للقضية التفاوضية أو إحراز نصر أو الوصول إلى اتفاق بشأنها أو بشان أحد عناصرها أو جزيئاتها.



الخطوة السادسة: الوصول إلى الاتفاق الختامي وتوقيعه:

لا قيمة لأي اتفاق من الناحية القانونية إذا لم يتم توقيعه في شكل اتفاقية موقعة وملزمة للطرفين المتفاوضين. ويجب الاهتمام بأن تكون الاتفاقية شاملة وتفصيلية تحتوي على كل الجوانب ومراعي فيها اعتبارات الشكل والمضمون ومن حيث جودة وصحة ودقة اختيار الألفاظ والتعبيرات لا تنشأ أي عقبات أثناء التنفيذ الفعلي للاتفاق التفاوضي.

مناهج واستراتيجيات التفاوض

أولا: استراتيجيات منهج المصلحة المشتركة:

يقوم هذا المنهج على علاقة تعاون بين طرفين أو أكثر يعمل كل طرف منهما على تعميق وزيادة هذا التعاون وإثماره لمصلحة كافة الأطراف. واستراتيجيات هذا المنهج هي:

١. استراتيجية التكامل:

هو تطوير العلاقة بين طرفي التفاوض إلى درجة أن يصبح كل منهما مكملا للآخر في كل شيء بل قد يصل الأمر إلى أنهما يصبحان شخصا واحدا مندمج المصالح والفوائد والكيان القانوني أحيانا وذلك بهدف تعظيم الاستفادة من الفرص المتاحة أمام كل منهما. ويمكن تنفيذ هذه الاستراتيجية من خلال:

- التكامل الخلفي.
- التكامل الأمامي.
- التكامل الأفقي.

٢. استراتيجية تطوير التعاون الحالي:

وتقوم هذه الإستراتيجية التفاوضية على الوصول إلى تحقيق مجموعة من الأهداف العليا التي تعمل على تطوير المصلحة المشتركة بين طرفي التفاوض وتوثيق أوجه التعاون بينهما. ويمكن تنفيذ هذه الاستراتيجية من خلال:

- توسيع مجالات التعاون: وتتم هذه الاستراتيجية عن طريق إقناع الطرفين المتفاوضين بمد مجال التعاون إلى مجالات جديدة لم يكن التعاون بينهما قد وصل إليها من قبل.



- الارتقاء بدرجة التعاون: وتقوم هذه الاستراتيجية على الارتقاء بالمرحلة التعاونية التي يعيشها طرفي التفاوض خاصة أن التعاون يمر بعدة مراحل أهمها المراحل الآتية:

١ - مرحلة التفهم المشترك أو التعرف على مصالح كل الأطراف.

٢ - مرحلة الاتفاق في الرأي أو لقضاء المصالح.

٣ - مرحلة العمل على تنفيذه أو مرحلة تنفيذ المنفعة المشتركة.

٤ - مرحلة اقتسام عائده أو دخله أو مرحلة تنفيذ المنفعة المشتركة.

وفي كل هذه المراحل يقوم العمل التفاوضي بدور مهم في تطوير التعاون بين الأطراف المتفاوضة والارتقاء بالمرحلة التي يمر بها.

٣. استراتيجية تعميق العلاقة القائمة:

تقوم هذه الاستراتيجية على الوصول لمدى اكبر من التعاون بين طرفين أو أكثر تجمعهم مصلحة ما.

٤. استراتيجية توسيع نطاق التعاون بمده إلى مجالات جديدة:

تعتمد هذه الإستراتيجية أساسا على الواقع التاريخي الطويل الممتد بين طرفي التفاوض من حيث التعاون القائم بينهما وتعدد وسائله وتعدد مراحله وفقا للظرف والمتغيرات التي مر بها وفقا لقدرات وطاقات كل منهما. وهناك أسلوبين لهذه الاستراتيجية هما:

توسيع نطاق التعاون بمده إلى مجال زمني جديد: ويقوم هذا الأسلوب على الاتفاق بين الأطراف المتفاوضة على فترة زمنية جديدة مستقبلة،أو تكثيف وزيادة التعاون وجني التعاون خلال هذه الفترة المقبلة.

١. توسيع نطاق التعاون بمده إلى مجال مكاني جديد: ويتم هذا الأسلوب عن طريق الاتفاق على الانتقال بالتعاون إلى مكان جغرافي آخر جديد.

ثانيا:استراتيجيات منهج الصراع:

على الرغم من أن جميع من يمارسون استراتيجيات الصراع في مفاوضاتهم سواء على المستوى الفردي للأشخاص أو على المستوى الجماعي، وتبنيهم لها واعتمادهم عليها إلا أنهم



يمارسونها دائما سرا وفي الخفاء،

بل أنهم في ممارستهم للتفاوض بمنهج الصراع يعلنون أنهم يرغبون في تعميق المصالح المشتركة. إذ أن جزءاً كبيراً من مكونات هذه الاستراتيجيات يعتمد على الخداع والتمويه.

الاستراتيجية الأولى: استراتيجية (الإنهاك):

وتقوم هذه الاستراتيجية على الآتي:

١. استنزاف وقت الطرف الآخر. ويتم ذلك عن طريق تطويل فترة التفاوض لتغطي أطول وقت ممكن دون أن تصل المفاوضات إلا إلى نتائج محدودة لا قيمة لها. ويستخدم الأسلوب الآتي لتحقيق ذلك:

- التفاوض حول مبدأ التفاوض ذاته ومدى إمكانية استخدامه واستعداد الطرف الآخر للتعامل به ومدى إمكانية تنفيذه لتعهداته التي يمكن الوصول إليها.
- التفاوض في جولة أو جولات أخرى حول التوقيت والميعاد المناسب للقيام بالجولات التفاوضية التي تم الاتفاق أو جاري الاتفاق عليها.
- التفاوض في جولة أو جولات جديدة حول مكان التفاوض أو أماكن التفاوض المحتملة والأماكن البديلة.
- التفاوض في جولات جديدة حول الموضوعات التي سوف يتم التفاوض عليها.
- التفاوض حول كل موضوع من الموضوعات التي حددت لها أولويات وفي ضوء كل موضوع من الموضوعات التي يمكن تقسيمه إلى عناصر وأفرع متفرعة يتم كل منها في جلسة أو أكثر من جلسات التفاوض.

٢. استنزاف جهد الطرف الآخر إلى أشد درجة ممكنة. ويتم ذلك عن طريق تكثيف وحفز طاقاته واستنفار كافة خبراته وتخصصاته وشغلهم بعناصر القضية التفاوضية الشكلية التي لا قيمة لها عن طريق:

- إثارة العقبات القانونية المفتعلة حول كل عنصر من العناصر القضايا المتفاوض عليها وحول مسميات كل موضوع والتعبيرات والجمل والكلمات والألفاظ التي تصاغ بها عبارات واسم كل موضوع التفاوض.

- وضع برنامج حافل للاستقبالات والحفلات والمؤتمرات الصحفية وحفلات التعارف وزيارة الأماكن التاريخية.
- زيادة الاهتمام بالنواحي الفنية شديدة التشعب كالنواحي الهندسية والجغرافية والتجارية والاقتصادية والبيئية والعسكرية... الخ، وإرجاء البت فيها إلى حين يصل رأي الخبراء والفنيين الذين سيتم مخاطبتهم واستشاراتهم فيها ومن ثم تنتهي جلسات التفاوض دون نتيجة حاسمة بل وهناك أمور كثيرة معلقة لم يبت فيها وهي أمور شكلية في اغلب الأحيان وترتبط بها وتعلق عليها الأمور الجوهرية الأخرى بل والشكلية الأخرى أحيانا.

٣. استنزاف أموال الطرف الآخر. وذلك عن طريق زيادة معدلات إنفاقه وتكاليف إقامته وأتعاب مستشاريه طوال العملية التفاوضية فضلا عن ما يمثله ذلك من تضييع باقي الفرص المالية والاقتصادية البديلة التي كان يمكن له أن يحصل عليها لو لم يجلس معنا إلى مائدة التفاوض وينشغل بها.

الاستراتيجية الثانية: إستراتيجية التشتيت (التفتيت):

وهي من أهم استراتيجيات منهج الصراع التفاوضية حيث تعتمد عليها بشكل كبير الأطراف المتصارعة إذا ما جلست إلى مائدة التفاوض. وتقوم هذه الاستراتيجية على فحص وتشخيص وتحديد أهم نقاط الضعف والقوة في طريق التفاوض الذي أوفده الطرف الآخر للتفاوض وتحديد انتماءاتهم وعقائدهم ومستواهم العلمي والفني والطبقي والدخلي وكل ما من شانه أن يصبغهم إلى شرائح وطبقات ذات خصائص محددة مقدما.

وبناء على هذه الخصائص يتم رسم سياسة ماكرة لتفتيت وحدة وتكامل فريق التفاوض الذي أوفده الطرف الآخر للتفاوض معنا والقضاء على وحدته وائتلافه وتماسكه وعلى الاحترام ليصبح فريق مفتت متعارض تدب بين أعضائه الخلافات والصراعات ومن ثم يصبح جهدهم غير منسجما.

وتمتاز هذه الاستراتيجية بأنها من ضمن استراتيجيات الدفاع المنظم في حالة التعرض لضغط تفاوضي عنيف أو مبادرة تفاوضية جديدة لم نكن نتوقعها ولم نحسب حساب لها.



الاستراتيجية الثالثة: استراتيجية إحكام السيطرة (الإخضاع):

تعد العملية التفاوضية وفقا لمنهج الصراع معركة شرسة أو مباراة ذهنية ذكية بين طرفين. لذا تقوم هذه الاستراتيجية على حشد كافة الإمكانيات التي تكفل السيطرة الكاملة على جلسات التفاوض. عن طريق:

- القدرة على التنويع والتشكيل والتعديل والتبديل للمبادرات التفاوضية التي يتم طرحها على مائدة المفاوضات بحيث يكون لنا سبق التعامل مع الطرف الآخر وسبق البدء في الحركة فضلا عن إجبار الطرف الآخر على أن يتعامل مع مبادرة من صنعنا نعرف كل شيء عنها ومن ثم فان عليه أن يسير وفقا للطريق الذي رسمناه له والذي يسهل علينا السيطرة عليه فيه.
- القدرة على الحركة السريعة والاستجابة التلقائية والفورية والاستعداد الدائم للتفاوض فور قيام الطرف الآخر بإبداء رغبته في ذلك لتفويت الفرصة عليه في اخذ زمام المبادرة والسيطرة على عملية التفاوض من أولها إلى آخرها.
- الحرص على إبقاء الطرف الآخر في مركز التابع والذي عليه أن يقبع ساكنا انتظارا للإشارة التي نعطيها له أو أن تكون حركته في نطاق الإطار الذي تم وضعه ليحيطه.

الاستراتيجية الرابعة: استراتيجية الدحر (الغزو المنظم):

وهي استراتيجية يتم استخدامها بغض النظر عن ندرة أو قلة المعلومات عن الطرف الآخر الذي يتم معه الصراع التفاوضي.

وفقا لهذه الاستراتيجية يتم استخدام التفاوض التدريجي خطوة خطوة ليصبح عملية غزو منظم للطرف الآخر حيث تبدأ العملية باختراق حاجز الصمت أو ندرة المعلومات بتجميع كافة البيانات والمعلومات الممكنة من خلال التفاوض التمهيدي مع هذا الطرف. ثم معرفة أهم المجالات التي يمتلك فيها ميزات تنافسية خطيرة تهدد منتجاتها والتفاوض معه على أن يترك لنا المجال فيها وان يتجه إلى مجالات أخرى تستغرق وتستنزف قدراته وإمكانياته. وفي الوقت نفسه جعله ينحسر تدريجيا عن الأسواق التقليدية التي كان يتعامل معها إلى أن يفقد أسواقه الخارجية بشكل كامل وينحصر عمله فقط في داخل بلاده.

وفي المرحلة التالية يتم اختراق السوق ببلده عن طريق عقود التصنيع المشتركة التي



تتضمن توريد كافة المكونات الخاصة بالسلعة المصنعة أو المجمعة عن طريقنا ويقتصر عمله هو فقط على إقامة بعض خطوط التجميع.

وفي مرحلة لاحقة يصرف نظره عن هذه الخطوط ليقتصر عمله هو فقط على التوزيع ثم في مرحلة لاحقه نقوم نحن بالتوزيع. ويتطلب التفاوض وفقا لهذه الاستراتيجية قدرات غير عادية من فريق المفاوضين.

الاستراتيجية الخامسة: استراتيجية التدمير الذاتي (الانتحار):

لكل طرف من أطراف التفاوض: أهداف، آمال وأحلام وتطلعات وهي جميعا تواجهها: محددات، عقبات، ومشاكل، وصعاب، وكلما كانت هذه العقبات شديدة كلما ازداد يأس هذا الطرف وإحساسه باستحالة الوصول إليها وأنه مهما بذل من جهد فانه لن يصل إليها. وهنا عليه أن يختار بين بديلين هما:

صرف النظر عن هذه الطموحات والأهداف وارتضاء ما يمكن تحقيقه منها واعتباره الهدف النهائي له.

١ . البحث عن وسائل أخرى جديدة غير مرئية أو منظورة حاليا تمكنه من تحقيق هذه الأهداف في المستقبل.

سياسات التفاوض

١ - سياسة الاختراق التفاوضية / سياسة الجدار الحديدي.

٢ - سياسة التعميق التفاوضية (التأكيد) / سياسة التعتيم التفاوضية (التشكيك).

٣ - سياسة التوسيع والانتشار التفاوضية / سياسة التضييق والحصار التفاوضية.

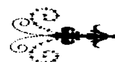
٤ - سياسة أحداث التوتر التفاوضي/ سياسة الاسترخاء التفاوضي.

٥ - سياسة الهجوم التفاوضي/ سياسة الدفاع التفاوضي.

٦ - سياسة التناول المتدرج للقضية التفاوضية / سياسة الصفقة التفاوضية الواحدة.

٧ - سياسة المواجهة المباشرة والصريحة / سياسة المراوغة والالتفاف.

٨ - سياسة التطوير التفاوضية / سياسة التجميد التفاوضية.



خصائص ومواصفات المفاوض المحترف

هناك عدد من الخصائص والمواصفات التي يجب أن تتوافر في رجل التفاوض المحترف حتى يستطيع أن يقوم بوظيفته التفاوضية خير قيام. وهذه الخصائص تتكامل مع بعضها البعض لتضع الإطار العام والخاص لشخصية رجل التفاوض وتجعل منه صالحا للقيام بعملية التفاوض التي تستند إليه.

وإن كان يجب القول أن كل عملية تفاوض تحتاج إلى خصائص ومهارات معينة في من يقوم بها ولعل هذا يفسر لنا أن كل موقف تفاوضي يحتاج إلى طريقة معينة لمعالجته والتعامل معه. ومن هنا فقد أصبحت عملية التفاوض عملية احتراف متعددة الجوانب والأبعاد يتم داخلها تخصص معين.

مبادئ التفاوض

وتلخص في (٢٣) مبدأ: كن على استعداد دائم للتفاوض، وفي أي وقت.

١. أن لا تتفاوض أبدا دون أن تكون مستعدا.

٢. التمسك بالثبات الدائم وهدوء الأعصاب.

٣. عدم الاستهانة بالخصم أو بالطرف المتفاوض معه.

٤. لا تتسرع في اتخاذ قرار واكسب وقتا للتفكير.

٥. أن تستمع أكثر من أن تتكلم وإذا تكلمت فلا تقل شيئا له قيمة خلال المفاوضات التمهيدية.

٦. ليست هناك صداقة دائمة،ولكن هناك دائما مصالح دائمة.

٧. الإيمان بصدق وعدالة القضية التفاوضية.

٨. الحذر والحرص وعدم إفشاء ما لديك دفعة واحدة.

٩. لا أحد يحفظ أسرارك سوى شفتيك.

١٠. تبنى تحليلاتك ومن ثم قراراتك على الوقائع والأحداث الحقيقية ولا يجب أن تبنى على التمنيات.

١١. أن نتفاوض من مركز قوة.

١٢. الاقتناع بالرأي قبل إقناع الآخرين به.

١٣. استخدام الأساليب غير المباشرة في التفاوض وكسب النقاط التفاوضية كلما أمكن ذلك.

١٤. ضرورة تهيئة الطرف الآخر وإعداده نفسيا لتقبل الاقتناع بالرأي الذي تتبناه.

١٥. هدوء الأعصاب والابتسامة مفتاح النجاح في التفاوض.

١٦. التفاؤل الدائم ومقابلة الثورات العارمة والانتقادات الظالمة برباط الجأش والهدوء المطلق والعقلانية الرشيدة.

١٧. التجديد المستمر في طرق وأساليب تناول الموضوعات المتفاوض بشأنها وفي أسلوب عمل الفريق التفاوضي.

١٨. عدم البدء في الحوار التفاوضي بجملة استفزازية أو بنظرة عدوانية أو بحركة تعبر عن الكراهية والتحدي والعدوان.

١٩. التحلي بالمظهر الأنيق المتناسق الوقور المحترم في جميع عمليات التفاوض وفي كافة جلساته الرسمية.

٢٠. الاستمتاع بالعمل التفاوضي.

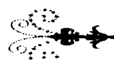
٢١. لا يأس في التفاوض ولا هزيمة مطلقة نهائية ودائمة فيه.

بعض النصائح لكسب الأصدقاء والتأثير في الناس

١- كما ترغب أن تكون متحدثاً جيداً.. فعليك بالمقابل أن تجيد فن الإصغاء لمن يحدثك.. فمقاطعتك له تضيع أفكاره وتفقده السيطرة على حديثه.. وبالتالي تجعله يفقد احترامه لك.. لأن إصغائك له يحسسه بأهميته عندك.

٢- حاول أن تنتقي كلماتك.. فكل مصطلح تجد له الكثير من المرادفات فاختر أجملها.. كما عليك أن تختار موضوعاً محبباً للحديث.. وأن تبتعد عما ينفر الناس من المواضيع.. فحديثك دليل شخصيتك.

٣-حاول أن تبدو مبتسماً هاشاً باشاً دائماً.. فهذا يجعلك مقبولاً لدى الناس حتى ممن لم يعرفوك جيداً.. فالابتسامة تعرف طريقها إلى القلب.



٤- حاول أن تركز على الأشياء الجميلة فيمن تتعامل معه.. وتبرزها فلكل منا عيوب ومزايا.. وإن أردت التحدث عن عيوب شخص فلا تجابهه بها ولكن حاول أن تعرضها له بطريقة لبقة وغير مباشرة كأن تتحدث عنها في إنسان آخر من خيالك.. وسيقيسها هو على نفسه.

٥- حاول أن تكون متعاوناً مع الآخرين في حدود مقدرتك.. ولكن عندما يطلب ذلك حتى تبتعد عن الفضول.

٦- حاول أن تقلل من المزاح.. فهو ليس مقبولاً عند كل الناس.. وقد يكون مزاحك ثقيلاً فتفقد من خلاله من تحب.. وعليك اختيار الوقت المناسب لذلك.

٧- ابتعد عن التلون والظهور بأكثر من وجه.. فسيأتي عليك يوم وتتكشف أقنعتك.

٨- ابتعد عن التكلف بالكلام والتصرفات.. ودعك على طبيعتك مع الحرص على عدم فقدان الاتزان.. وفكر بما تقوله قبل أن تنطق به.

٩- لا تحاول الادعاء بما ليس لديك.. فقد توضع في موقف لا تحسد عليه.. ولا تخجل من وضعك حتى لو لم يكن بمستوى وضع غيرك فهذا ليس عيباً.. ولكن العيب الزيف عندما ينكشف.

١٠- اختر الأوقات المناسبة للزيارة.. ولا تكثرها.. وحاول أن تكون بدعوة.. وإن قمت بزيارة أحد فحاول أن تكون خفيفاً لطيفاً.. فقد يكون لدى مضيفك أعمال وواجبات يخجل أن يصرح لك بها، ووجودك يمنعه من إنجازها.

١١- لا تكن لحوحاً في طلب حاجتك.. لا تحاول إحراج من تطلب إليه قضاؤها.. وحاول أن تبدي له أنك تعذره في حالة عدم تنفيذها وأنها لن تؤثر على العلاقة بينكما.

١٢- حافظ على مواعيدك مع الناس واحترمها.. فاحترامك لها معهم.. سيكون من احترامك لهم.. وبالتالي سيبادلونك الاحترام ذاته.

١٣- ابتعد عن الثرثرة.. فهو سلوك بغيض ينفر الناس منك ويحط من قدرك لديهم.

١٤- عليك بالتواضع -بغير ذلة- مهما بلغت منزلتك، فهو من أجمل الأخلاق.. فإنه يرفع من قدرك ويجعلك تبدو أكثر ثقة بنفسك.. وبالتالي سيجعل الناس يحرصون على ملازمتك وحبك.



ثمانية إرشادات

تجعل الناس يصغون إليك

١ إعمل على صياغة أهدافك:

حدد بالضبط نوع الاستجابة التي تريدها من مستمعيك قبل أن تشرع بالكلام. كيف تريده أن يشعر أو يتصرف نتيجة الاستماع إليك؟ أو بعبارة أخرى: كيف تقوم بتغيير المستمع وفق ما تريد؟

٢ إعرف مستمعيك:

مَن هم؟ ما خلفيتهم؟ ما هي التفاصيل التي يحتاجونها؟ ما هي التجربة التي مروا بها قبل وصول خطابك؟ هل هم منتبهون؟ هل يهتمون بك وبما تقول؟

٣ إعرف نفسك كمتصل:

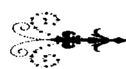
لكل كائن حي طريقته الخاصة في المخاطبة، وأنت كذلك، ما هو أسلوبك الشخصي؟ كيف تؤثر قيَمُك وطريقة تفكيرك ومفرداتك ونبرة صوتك وعاداتك ومزاجك وحركات جسدك والاستحواذ الكلي على المستمعين.

٤ ضع مستمعيك في الصورة:

استخدم لغة مليئة بالحيوية، أكمل القصة التي تقصها، وارسم صوراً كاملة للمستمعين حتى يستطيعوا أن (يروا) بآذانهم. استخدم الأمثلة، والتشابيه والنبرات. استعمل كلمات أقل تعكس صوراً محددة وواضحة، وابتعد عن التطويل.

٥ أقنع مستمعيك:

أبرز قناعتك بنفسك، وحماسك من خلال نغمة صوتك و(لغة) جسدك، لا تصف شيئاً بأكثر مما فيه، أو تمهد تمهيداً أكثر من الحد، تجنب المبالغة، وخاطب مستمعيك بما يهمهم، لإنهم سوف يسألون باستمرار: (ما الذي نجنيه من كل هذا؟).



٦ لاطف مستمعيك:

دعهم يشعرون بالرضى عن أنفسهم وعنك أيضاً، كن عوناً لهم ولا تتهم أو تقلل من شأن أحد منهم، ولا تصنف أحداً، أو تستهزئ بتوقعاته وآرائه. اصغ جيداً لما يقوله الحضور. نادهم بأسمائهم عند مخاطبتهم، واجعلهم يشعرون بالارتياح وهم يستمعون إليك.

٧ تحكم بالوقت والزمان:

تكلم عندما يكون مستمعوك جاهزون لسماعك، وليس عندما تشعر أنك تريد أن تكلمهم. اختر مكاناً مناسباً يساعد على تعزيز المعنى الذي تريد توصيله.

٨ قيّم النتائج وتجاوب معها:

ما نتيجة حديثك على مستمعيك؟ هل فهموك؟ لماذا تكون إجابتك (نعم) ولماذا (لا)؟ ما الذي ستسعى لفعله في المرة القادمة؟

خاطب الدوافع النبيلة في الناس

في داخل كل إنسان نفحة من الروح، وطينة من الحمأ المسنون، مهما كان حال الانسان، خيّراً كان أو شرّيراً. فحتى ذلك الشرير، حينما تخاطب جذور الدوافع النبيلة الموجودة فيه، وتتوسل بها في تعاملك معه، فإنه يشعر في قرارة نفسه أنك ذو فضل عليه، وأنك تقدره، وتحترمه، وبالتالي فإنه يخجل من أن لا يتعامل معك بطريقة لائقة. هذا بالنسبة للانسان الشرير، فكيف بالخير؟

بلا ترديد، أن الدوافع النبيلة أكثر استيقاظاً في الانسان الخير، منه في الشرير لأن الأول هو البيئة الصالحة للخير.

وإذا كان الأمر كذلك، فإن التوسل بالدوافع النبيلة والخيرة في الناس، ومخاطبتها طريقة للتعامل الحكيم معهم، وجذبهم، والتأثير فيهم.

فمثلاً إذا قلت لشخص ما: إنني أثق بك، وأصدق وعودك، فإنه حتى لو كان ممن ليس كذلك لا بد أنه سيحاول أن يحتفظ بتلك الصورة التي ارتسمت عندك عنه. وكما يقال: حينما تبني للانسان قصراً من الزجاج في قلبك، فلن يحاول أن يرميه بحجر!

وحينما تطلب من انسان القيام بعمل، وتبدأ طلبك بأن تقول له: إنني أتوسم فيك



الخير، وأني لواثق من أنك لن ترد طلبي، فإنه سيقوم بالعمل لك. ولن يردك خائباً.

وقد تسأل: لماذا؟

والجواب: لأنك رسمت له صورة جميلة في ذهنك، وتوسلت بدوافع النبل في أعماقه.

وما من انسان إلا ويحب الخير في قرارة قلبه، والتعامل معه على هذا الأساس، لا بد وأن يثير الرغبة فيه فعلاً، وتتجه كل خلية من خلاياه نحو العمل الصالح، فالانسان حتى لو كان شريراً فإنه لن يعترف بأنه شرير. ولربما يعتقد أو يدعي بأنه يتوسل في معاملاته مع الناس بطريقة صالحة.

يقال أن صحفياً أراد أن يلتقط صورة فوتوغرافية في حالة غير لائقة لأحد المشاهير، فالتفت إليه الآخر، وقال له: أن مثل هذه الصورة لن تروق لأمي، ولن ترضيها. وسرت هذه الكلمات في مسامع الصحفي، وحركت مشاعره، فامتنع عن التقاط الصورة. والسبب أن الأول توسل بدافع نبيل في الانسان، وهو حبه لأمه، ومحاولته جلب رضاها.

وثمة نقطة من المهم ذكرها، أن الانسان تحت ظروف خاصة كتحقيق منافع، أو كسب رضا السلطان والتزلف له قد يميت دوافع النبل، والخير فيه، فمهما توسلت بالدوافع النبيلة فيه فإنه يخالف عقله، فلا يستجيب ويصر في عناده. وهذا كما مر في قصة ولدي مسلم بن عقيل، الصغيرين، فكلما توسل الغلامان بدوافع النبل في ذلك الجلاد، أصر الأخير على تنفيذ القتل، حتى قتلهما.

فلكي تتعامل مع الناس بحكمة ونجاح، وتكسبهم إلى جانبك، اعمل على أن تخاطب دوافع النبل، والخير فيهم.

لغة الجسد وقوة الشخصية

١ - العين : تمنحك واحدا من أكبر مفاتيح الشخصية التي تدلك بشكل حقيقي على ما يدور في عقل من أمامك، ستعرف من خلال عينيه ما يفكر فيه حقيقة، فإذا اتسع بؤبؤ العين وبدا للعيان فإن ذلك دليل على أنه سمع منك توا شيئا أسعده، أما إذا ضاق بؤبؤ العين فالعكس هو الذي حدث، وإذا ضاقت عيناه ربما يدل على أنك حدثته بشئ لا يصدقه.

٢ - الحواجب : إذا رفع المرء حاجبا واحدا فإن ذلك يدل على أنك قلت له شيئا إما أنه

لا يصدقه أو يراه مستحيلا، أما رفع كلا الحاجبين فإن ذلك يدل على المفاجأة.

٣- الأنف والأذنان : فإذا حك أنفه أو مرر يديه على أذنيه ساحبا إياهما بينما يقول لك إنه يفهم ما تريده فهذا يعني أنه متحير بخصوص ما تقوله ومن المحتمل انه لا يعلم مطلقا ما تريد منه أن يفعله.

٤- جبين الشخص : فإذا قطب جبينه وطأطأ رأسه للأرض في عبوس فإن ذلك يعني أنه متحير أو مرتبك أو أنه لا يحب سماع ما قلته توا، أما إذا قطب جبينه ورفعه إلى أعلى فإن ذلك يدل على دهشته لما سمعه منك.

٥- الأكتاف : فعندما يهز الشخص كتفه فيعني انه لا يبالي بما تقول.

٦- الأصابع : نقر الشخص بأصابعه على ذراع المقعد أو على المكتب يشير إلى العصبية أو عدم الصبر

٧- وعندما يربت الشخص بذراعيه على صدره : فهذا يعني أن هذا الشخص يحاول عزل نفسه عن الآخرين أو يدل على أنه خائف بالفعل منك.

هذه الإشارات السبع تعطيك فكرة عن لغة الجسد ككل وكيف يمكن استخدامها ليس فقط في إبراز قوة شخصيتك ولكن التعرف فيما يفكر الآخرون بالرغم من محاولاتهم إخفاء ذلك.





فن الحوار والتواصل مع الآخرين

الفكرة الأولى

لا تأخذ أياً من التوجيهات دون نقد وتفكر، الفكرة الثانية : في مواقف الخلاف والصراع غالباً ما نخضع لانفعالاتنا وارتكاساتنا وننسى تحقيق مصلحتنا.

نتعارك مع الآخر ونحاول بشتى الطرق إقناعه بوجهة نظرنا، نحاول أن نثبت أننا على حق ونتمسك بأمل خادع مفاده أن النصر اللحظي في موقف الصراع سيضمن لنا النجاح الدائم والواقع ليس كذلك. إن التفاوض إن وجه نحو التعاون هو خير طريق لتجنب الوقوع في معارك هدامة أو في خضوع أو تهاون.

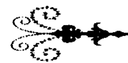
الصراع والتحكم بالآخرين

إذا كنا نواجه الطرف الآخر في موقف الصراع أو الخلاف على أنه عدو فإننا نسعى لتهديمه وإخضاعه وليس إلى حل المشكلة أو إقناعه.

الفكرة الأولى : إن محاولات التوفيق بين المصالح والحاجات والأفكار المتضاربة يشكل منبعاً أساساً للأفكار المبدعة والحلول المبتكرة، فمواقف الخلاف تفجر مخزوناً هائلاً من الطاقة يمكن لفائدتها أن تكون عظيمة لو وجهت الاتجاه الصحيح.

الفكرة الثانية : إن النقاش الجاد الشجاع للقضايا الصعبة المعلقة بين الأفراد والجماعات هو وحده كفيل ببناء الأمن الحقيقي وتشييد أواصر الثقة. فالخلاف ليس منبعاً بأشكال العراك والحرب بين الناس بل ينب ذلك من أسلوبهم في حل الصراع.

إن تجنب النقاش والحوار حول الخلافات الحادة والصغيرة يتسبب في تحول أسلوب التفكير عن الواقعية والمنطق نحو جوٍ مغلق من الخيالات والأوهام التي قد تكون أشد خطراً وضرراً من الوقائع الموضوعية والأفكار والمواقف التي يحملها الآخر.



يحاول الناس السيطرة على الآخرين للأسباب التالية :

١- يريدون تحقيق مصالحهم فقط

٢- يخافون من اللقاء الحقيقي والشخصي للآخرين، خاصة فيما يتعلق بالتعبير عن القضايا الصعبة والهامة.

٣- يتقمصون الدور والموقع الذي يمثلونه بدلاً من تمثل حاجات ومصالح كل الأطراف.

٤- يخضعون لجمود التفكير النمطي الجاهز في حل المواقف المشكلة ولا يحاولون ولا يقدرون على إبداع أساليب جديدة وخلاقة.

٥- يسعون لحماية وتأمين أشد جوانب شخصياتهم ضعفاً وحساسية.

٦- يحاولون تجاوز الصراع أو حله بشكل سطحي دون تعمق في جذوره وحقيقته.

وقد تكون بعض هذه الأسباب أو كلها موجودة فينا أو في الآخرين، لكننا لا نريد كشف القناع عن أنفسنا.

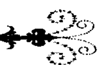
كيف يتم بناء التواصل والتفاهم

إن المعارك والانتصار كثيراً ما يكون هدفاً بحد ذاته لدى البعض، فإذا كان هدفك التفاهم والتعاون المستمر مع الآخرين فعليك أن تمتلك المهارات والقدرات التي تمكنك من إقامة التواصل الجيد والتقيد بقواعد التفاهم المثمر وعدم إظهار التفوق والقوة على الطرف الآخر. عندما يكون الانطباع الأول سيئاً يقرر طبيعة العلاقة من خلال القلق الذي يتحول إلى موقف دفاعي فيلتزم الآخر الحذر والسكوت أو يصبح المرء هجوميا ومتوتراً أو يتصنع إبراز الثقة الزائدة.

الفكرة الأولى : إذا كنت تشعر أن مصلحتك في تشجيع محدثك على التعاون المثمر تجنب وإياك أخطاء التفكير النمطي. وكن على وعي بما أتيت به إلى اللقاء. وحدد لنفسك المزايا التي تتمتع بها ونقاط ضعفك في علاقاتك مع الآخرين.

الفكرة الثانية : أزل الحواجز وأعط الآخر فرصة ليتعرف عليك ولا تظهر صورة مصطنعة ولا تتأخر في طرح الأسئلة التي تتقرب بها إلى الآخرين.

ومما يساعد هنا إتاحة الفرصة للتواصل الجيد وتجنب سوء التفاهم وتقديم معلومات



مباشرة بما يسمح بالتحكم في موضوع النقاش وتوفير إمكانية توجيه الحديث إلى نقاط مختارة وليس خطئاً أن ترفض أنت أو الآخر الإجابة على الأسئلة المباشرة بدون أن يشكل ذلك عقبة في التواصل.

الاستجابة البناءة

هي التي تدفع المتحاورين للوصول إلى مزيد من نقاط التفاهم واستمرار اللقاء. وتتحقق هذه الاستجابة بالبعد عن الحوار التقييمي للآخر أو النقد الذي يمكن بسهولة ن يحرج محدثه، ولا بأس من الإشارة بطريقة ودية إلى بعض ما يزعجنا ولفت نظر الآخرين إلى الآثار السلبية الناجمة عن تصرفات أنانية أو استفزازية. وهنا تجدر الإشارة إلى بعض مزايا الآخر وتقديره وحتى إظهار الإعجاب بما لديه لأن التعبير عن المشاعر الإيجابية يحقق تواصلاً متكاملاً.

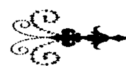
لقد حان الوقت لنبادر الآخرين بمثل هذه العبارات :

- إنه لمن دواعي سروري أنك تقدر جهودي في التحضير لهذا اللقاء.
- إني أشعر بالامتنان لأنك لبيت دعوتي
- إني أقدر هدوؤك وسعة صدرك.
- لا يسعني إلا الإشادة بالفائدة التي قدمتها
- اعتذر إن أخطأت أو أسأت إليك بدون قصد

وبهذه الطريقة نوقظ المشاعر الإيجابية الحقيقية أثناء التواصل مع الآخرين، وفي المقابل يجدر التجاوز أو البعد عن عبارات مثل :

- إن عمرك لا يعطيك الخبرة والقدرة الكافية
- إنك لا تفهم ولا ترتقي إلى مستوى هذه الأفكار ولا يمكن الاعتماد عليك
- اقتراحك تافه وسخيف وأنت متحيز ومغرض
- إنها امرأة غبية ومغرورة.

إن أكبر مشاكل التواصل هو اعتقادنا امتلاك الحقيقة دون الآخرين أو أننا الأقدر والأعلم لفهم كل ما يدور من حولنا. واستشفاف المستقبل. كل ها لا ينسي التنبيه الواضح



إلى بعض النقائص أو الأخطاء أو شرح الاختلاف في وجهات النظر والاحتجاج الهادئ والاعتراض البعيد عن الفظاظة ضروري ويساعد لوقف العدائية رغبة التسلط أو الخروج عن الموضوع لدى الطرف الآخر، ولا بأس من استخدام عبارات مثل :

- إنني لا أوافقك الرأي وأختلف معك تماماً في نقطة محددة
- يبدو أنه لم يتوضح ما أريد شرحه
- ربما أسأت فهمي
- لعلك لم تعطني الوقت الكافي لتوضيح فكرتي

ويفضل عدم التعميم في التخطيء أو التصويب والبعد عن الأحكام الشاملة والتقييمية للأشخاص والأفكار ونبذ الشك وسوء النية بشكل دائم والابتعاد عن الانتقاد الشخصي المباشر أو الإساءات السلوكية الجارحة لأننا بهذه الطريقة نخسر الآخر ونحبطه على نحو غير مرض.

ولعله من الأهمية التأكيد على البعد عن الحديث الفوقي والوعظ وتعليم الآخرين ما ينبغي عليهم فهمه لما لذلك الأسلوب من أثر تنفيري يفقد صاحبه المصداقية ويسيء إلى أفكاره حتى لو كانت مفيدة أو صحيحية.

أسس التفاهم المثمر والتواصل الجيد

- لا تقيم
- لا تعمم
- لا تفسر
- لا تقدم نصائح جاهزة
- عرف عن نفسك
- اعرف شريكك في الصراع
- قدم للآخر مبررات التواصل
- أيها المتحدث! أيها المستمع!



- ميز بين المسائل الجوهرية الثانوية لا تعرقل محدثك
- تحدث إلى المستمع وليس عنه أعط المتحدث الوقت والانتباه
- عبر عن حاجاتك ومشاعرك ومخاوفك تحقق هل فهمت القصد جيداً

الإصغاء الفعال

إن القدرة على الاستماع هي الأداة الرئيسة للوصول إلى تواصل بين الناس وخاصة في مواقف الخلاف والصراع، وهي تلعب دوراً واضحاً في التخفيف من الميول العدوانية في لحظات التوتر والانفعال. إن الإصغاء الفعال يحمينا من الوقوع أسرى أفكارنا المسبقة أو انفعالاتنا المحمومة، ولتحقيق ذلك علينا تعلم ثلث مهارات :

١ - التلخيص : هو تكرار ما قاله محدثنا مستعملين في ذلك كلماتنا الخاصة وهو مفتاح الاصغاء الفعال ويبدأ بعبارات مثل :

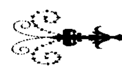
- مما تقول فهم أنك.
- إذا كنت أفهمك جيداً فإنك تعتقد أنك.
- قل لي هل فهمتك جيداً.

بهذه الطريقة تركز انتباهك على ما يقول محدثك ويسهل عليك فهمه. ومن الأخطاء الشائعة في الحوار، المناورة ومحاولة إقناع الآخر بسرعة بصحة وجهة نظرنا وهذا يجعلنا نركز انتباهنا على أنفسنا وأفكارنا الخاصة والتلخيص له دور كبير في توجيه انتباه المتحدث إلى النقاط التي تهم الطرفين.

إن الانتباه والتركيز وتلخيص النقاط والأفكار يمنع المحاور من الشرود ويجعله يركز على الموضوع المتفق عليه للنقاش.

٢ - **عكس المشاعر** : إن التواصل البصري والتركيز على لغة الجسد بمعنى التركيز على حركات أيدينا وجسدنا يعطي الآخر الثقة والأمان ويوحي له باهتمامنا بما يطرحه ويساعد بشكل كبير على رفع قدرته في إيصال ما يريد من الأفكار ويقرب وجهات النظر مغيباً مفهوم العدائية في الحوار.

إن تمثل عالم المحدَّث يفيد في قيادة موضوع الحديث حول النقاط الهامة التي نرغب بها



وعندما يحس محدِّثنا بأننا قريبون من عالمه الخاص يكون من الأسهل علينا التأثر والتأثير الإيجابي في مجريات ونتائج الحوار.

٣- توجيه الحديث : إن إطالة الحديث والإجابات المعقدة والمتشعبة تصرف الآخر عن الانتباه وتشتت تركيزه ويضيع الوقت، وهنا لا بد من التدخل وإعادة التركيز باستخدام مهارة التلخيص وطرح الأسئلة الاستفهامية وطلب العودة إلى موضوع المحادثة الأصلي.

تشجيع المحدث

يكون بالبدء بالكلام عن خبراتنا أو خبرات الآخرين المفيدة في مجال النقاش، وبإبداء الجزء لمخفي الإنساني في شخصيتنا فيتشجع على أن يحدثك حديثا أعمق وأصرح عن خبراته المشابهة، ويساعد في ذلك تحديد نقاط الحوار بوضوح ودقة والبعد عن العمومية والتوجيه.

إن توجيه الأسئلة ضروري من أجل السير نحو نتائج مرضية في الحوار.

أدوات الاستماع الفعال

١ - التلخيص : ويتطلب مهارات :

- الانتباه
- الفهم
- التركيز على الموضوع

٢- التمثل : ويتطلب مهارات التلاؤم مع المحدِّث من خلال :

- التحكم بالوضعية الجسدية
- قوة وإيقاع الحديث
- التناسب مع مزاج المحدث

٣- توجيه الحديث : ويتضمن :

- ترتيب محتوى مبعثر الحديث
- تشجيع المتحدث على الكلام



توجيه الأسئلة:

إن اعتمادنا الحوار والنقاش وسيلة للوصول إلى تحقيق الأهداف الوطنية وتقريب وجهات النظر وتخفيف التوترات وإنهاء الخلافات الحادة سيؤدي إلى تحقيق أصعب الغايات العملية والواقعية. وفي نفس الوقت يجنبنا سلبية الصراعات ويساهم بشكل فعال في بلورة أفكار رئيسة ومفاهيم أساسية يعتمد عليها وينطلق منها التغيير المطلوب نحو الأمثل والأفضل.

في النهاية تبقى هذه الدراسة المعتمدة أساساً على كتاب (احترام الصراع) لغوت، هامان. وجهة نظر ورأي قابل للإضافة أو الحذف أو الخطأ والصواب. وهذا الجزء الثاني والأخير أبدأهُ بالسؤال التالي :

كيف يمكن مواجهة مواقف الضغط والتحكم

للإجابة على هذا السؤال يلزم تعرف (التوكيد الذاتي) وهو تصرف الفرد في العلاقات مع الآخرين بحيث يعبر عن مشاعره ومواقفه ورغباته وحقوقه بشكل صريح ومباشر وحازم، دون أن يخل بحقوق أو مشاعر الآخرين.

في الواقع أننا نخضع ونستسلم عندما نسمح للآخرين أن يغتصبوا حقوقنا وحجر الأساس في ذلك هو شعورنا بصعوبة قول لا وقلقنا من التقييم السلبي لنا من قبل الآخرين. ويساعد على توكيد الذات قول حازم وواضح يصف ما نريد وما لا نريد فعله بشكل محدد وعلى تبرير مختصر حقيقي للرفض أو التجاوب.

أسباب الغضب أثناء الحوار وكيفية تجنبه

من الضروري معرفة أنه عندما يجد الغضب المكبوت والمتراكم مخرجاً للتعبير يشكل على الأغلب انفجاراً غير ملائم لطبيعة الموقف الذي سمح بظهوره. مما يفاقم المشكلة ويضيق آفاق التعامل فالغاضب يستعمل عبارة : العالم شرير، لا يمكن اليوم الثقة بأحد، الجميع يسعون لاستغلالي وإيذائي ولا أحد يصغي إلي. ولكن عندما يكون الإنسان منسجماً مع نفسه وعواطفه ويشعر بغضب طبيعي يستخدم العبارة التالية : أشعر بالغضب والريبة تجاه العالم والآخرين. والفرق الكبير بين العبارتين هو الذي سيساهم في إبقاء التواصل



ويترك الباب مفتوحاً من أجل المزيد من النقاش.

قبل أن يتراكم فينا الغضب ويتصاعد بحيث يعرقلنا عن متابعة عملنا وحوارنا يفيدنا تعلم واستخدام العبارات التالية : من فضلك لا تقاطعني ودعني يا سيدي أنهي ما أقوله، يضايقني كثيراً أنك تقاطعني اسمح لي أن أنهي ما أريد قوله، ملاحظتك في محلها إلا أنني لم أكمل حديثي بعد، جميل منك إيضاح فكرتي لكني أرجو منك الانتظار حتى أنهي وجهة نظري.

وربما كان من المفيد التوقف لبعض الوقت في لحظات الشحن والتوتر والانسحاب المؤقت ومن ثمة العودة بعد الاستراحة برغبة معلن عنها من كل الأطراف في الاستمرار في الحوار.

الاستعاضة عن التقييمات بالآراء

المقصود هنا ألا نأخذ تقييمات الآخرين على أنها حقيقة كاملة وموضوعية تنطبق علينا أو على أنها أحكام قاطعة ضدنا أو في حقنا لأننا عندما نعتبرها كذلك نعطي لتقييمات الناس قيمة أكبر مما ينبغي ونسمح لهم بالتأثير بشدة في مجرى حياتنا وفي النتيجة فإننا سوف نوجه حياتنا طبقاً لتوقعات الآخرين ومتطلباتهم، بدلاً من توجيهها في ضوء حاجاتنا وقيمنا الخاصة، والحل يكون باعتبار التقييمات الموجهة من الآخرين آراء ووجهات نظر قد تمتلك الحقيقة أو بعضاً منها أو تخالفها ويمكن لنا استخدام عبارات لها تأثير إيجابي تجاه ما يطرحه الآخرون كتقييمات لنا : لا أتفق معك في حكمك علي، إن لي رأياً مخالفاً وربما لم تنظر إلى المسألة من كافة جوانبها، في الواقع إني أرى نفسي بشكل مختلف عن طرحك لكن هذا لا يعني عدم توجيه الشكر للآخرين أو التعبير عن المشاعر الإيجابية وقبول المجاملة وتبادلها.

ويمكن التعامل مع النقد الموجه إلينا بشكل سلبي بمواجهة الاتهامات بصراحة ومباشرة والاستفسار عن المعلومات الضرورية وطرحها أيضاً. ولا بد أحياناً من الاعتراف بأننا لسنا في الحقيقة كاملين أو معصومين أو أننا نمتلك الصواب بعينه، وفي حال معرفتنا بارتكابنا خطئاً واضحاً لا بد من استباق النقد لأنفسنا وهذا في الواقع خير أسلوب لتفريغ التوتر وإبعاد العدوانية.

كيف نفاوض أو نحاور كي نصل إلى إحراز التعاون

تعرف المفاوضة على أنها أسلوب مميز في الحوار يهدف إلى الوصول إلى اتفاق في موقف



يرتبط فيه طرفان ببعض المصالح التي منها ما هو مشترك ومنها ما هو متعارض. وهذا خلافاً لمفهوم العراك الذي يهدف إلى الانتصار على الخصم. وما ينطبق على المفاوضة ينطبق على الحوارات الثقافية والفكرية.

ومن المفيد هنا عرض قواعد إذا ما اتبعت بشكل جيد فإنها عادة توصل إلى التعاون المثمر وتحقيق الفوائد المشتركة.

١- التمييز بين الأشخاص وبين المشكلات أو الأفكار

٢- تركيز الاهتمام على المصالح والأفكار الرئيسة وليس على المواقف

٣- القيام بصياغة الأسئلة قبل أن تصاغ الإجابات وهذا يحمينا من الوقوع في شرك أفكارنا المسبقة التي قد تمنعنا من فهم الآخر أو التوصل معه إلى مصلحة أو هدف أو فكرة مشتركة.

٤- البحث عن الحسنات والإيجابيات والتحدث عنها أثناء التحاور التفاوض وليس التركيز فقط على السلبيات أو نقاط الضعف والفشل.

مراحل الحوار أو المفاوضة الهادفة إلى التعاون :

إن الاتفاق على قواعد للسلوك وتنظيم الحوار والتفاوضي يساهم بشكل فعال في الوصول إلى الغايات المطلوبة، والذي يساعد على ذلك وضع قواعد ملزمة يتم الاتفاق عليها وتنفيذها وهذا يمنع من الوقوع في الحوارات العشوائية وإضاعة الوقت ويجنب التوتر والشك وأشكال سوء التفاهم.

وهنا نقترح عدداً من القواعد :

١- لماذا اجتمعنا

٢- ماذا يمكن أن نفعل

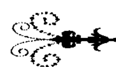
٣- ترتيب الموضوعات التي سنتناولها

٤- تحديد الوقت اللازم للتفاوض والحوار

٥- تحديد أطراف رئيسة يكون لها الأفضلية والأسبقية

٦- تحديد منسق أو ضابط للجلسة يتولى إدارة الحوار ويسجل النقاط الرئيسة

٧- حفظ وتسجيل الأفكار والمقترحات والخلاصات.



٨- تحليل الخلاصات السابقة.

جدير بالذكر قبل كل مفاوضة أو حوار تحديد أسباب اهتمامنا ولماذا نريد الحوار والتفاوض وما هي الفائدة أو الهدف الذي نبغي الوصول إليه. ويجدر التذكير هنا بضرورة العودة إلى القواعد التي ذكرناها في الجزء الأول من الدراسة حيث لا يصح نسيانها أو تجاهلها في كل مفاوضة أو حوار. ومن ذلك :

- تركيز الاهتمام على الفوائد المرجوة وليس المواقف

- الحديث بوضوح عن أهدافنا الشخصية بحيث تكون الفائدة مشتركة ومتفق عليها والانتباه بشكل فعال إلى أهداف ومصالح الآخرين المرجوة من الحوار

- الاستفادة من الخبرات السابقة لكل الأطراف المشاركة.

ختاماً أرجو أن تقدم هذه الدراسة الموجزة - المعتمدة أساساً على كتابنا احترام الصراع - فائدة تساعد وتساهم في تحقيق فائدة أكبر لجلسات الحوار والنقاش التي عادة ما تكون بحاجة إلى بعض التنظيم والنصائح حتى تحقق القيمة والأهمية المطلوبة.

كن متحدثاً لبقاً

اللباقة _عموماً_ هي الليونة في الأخلاق، واللطافة، والظرافة. واللباقة في التحدث هي الليونة، واللطافة، والظرافة فيه. وهي من الصفات التي تتمتع بها الشخصية الاجتماعية الحكيمة. فالانسان الذي يجيد كيف يتكلم، وكيف يجري حواراً، أو نقاشاً مع طرف آخر بشكل إيجابي هادىء، لا شك أنه حكيم. ومن الحكمة، واللباقة في النقاش، البدء بنقاط الاتفاق وتأكيدها، والحصول من الطرف الآخر على موافقات.

واللباقة في الكلام لا تعني بحال الاحتيال على الناس، وجني المصالح منهم، بل هي خلق يعتمد على الأخلاص، والنية الصادقة. ويلزم لمن يستعمل اللباقة من أجل المادة والمصالح بعيداً عن مبادىء الدين، أن يعيد النظر في فهمه لمعنى اللباقة، وإن كانت المصالح المتبادلة المشروعة البعيدة عن الاستغلال، والاحتيال، لا بأس بها.

واللباقة _كخلق وأدب_ مطلوبة في الحوار الكلامي، والنقاش، ومن اللباقة إعطاء الطرف الآخر، فرصة التحدث، وإبداء الآراء.



ومن الأمور غير الايجابية التي تحدث في هذا المجال، أنك ترى قسماً من الناس إذا تحاوروا أو تناقشوا مع غيرهم، تنظر إليهم وكأنهم في غابة، فلا مجال لآداب الكلام عندهم، فهذا يتكلم، والآخرون يتكلمون في نفس الوقت، فتحدث غوغاء كلامية متعبة، وربما مصحوبة بالانفعال، والغضب، والتعصب.

وللأسف الشديد أن قسماً من الناس في مجتمعاتنا ينقصهم عنصر اللباقة في التحدث والحوار، مع أن الاسلام أمرنا، بخلق اللباقة قبل أكثر من ١٤٠٠ عاماً. ولو أنهم التزموا نظاماً في التحدث، واستخدموا اللباقة، لوفروا على أنفسهم الكثير من الوقت، والعناء، ولتوصلوا إلى ما يريدون بكل سهولة ويسر.

ولقد أعطى الاسلام للقول والكلام، قواعد، وآداباً، وحدوداً لكي يكون الانسان حكيماً في قوله وكلامه، وما أكثر هذه القواعد، والآداب والحدود!

فإذا أردت أن تكسب الناس، كن حكيماً في أن تكون متحدثاً لبقاً، وبإخلاص.

كيف تكون جذابا حتى في المقابلات الشخصية

ـ الإعداد للمقابلة:

١ - قرر ما تريد أن تحصل عليه بالضبط: حدد موضوعك. وضح في ذهنك بالاستعانة بنقاط مكتوبة إذا كان ذلك ضرورياً الغرض الحقيقي الذي تجري له المقابلة، ذاكراً أيضاً الخطوات التمهيدية والاستخدامات المباشرة التي يمكن أن تجدى فيها، ما هي الحقائق التي يجب الحصول عليها؟ ما هي المعلومات التي أدلى بها؟ ما هي الاتجاهات التي تريد تكوينها؟ أو ما هي الأحداث التي تريد الحفز لأدائها؟

٢ - اعرف عميلك: أحصل على معلومات عن الشخص قبل المقابلة الرسمية ما أمكن ذلك بالاستعلام من المعارف، بمعرفة ارتباطاته واهتماماته أو بالرجوع إلى المعلومات المذكورة عنه في ملفاتك.

٣ - حدد مواعيدك: بتحديد المواعيد سلفاً سيتوافر الوقت وذلك لرؤية العميل فور حضوره وللتقصير من الإيضاحات الأولية. وأنت تعرف أيضاً أن الساعة كافية له.

٤- هيئ الخلوة: إنه لأكثر صعوبة أن تضمن الثقة والتعاون في حالة إثنين أو أكثر



من العملاء عنه في حالة الواحد، ويمكن شرح غرض المقابلة بنجاح لمجموعة ولكن عند تلقي استجابات من مجموعة فإن فرداً أو فردين عادة هما اللذان يتكلمان وعندما يحضر مقابلة أكثر من إثنين فستكون هناك علاقات أكثر للملاحظة وتوافقات ألطف للعمل بين الشخصيات ويرتفع الإحساس بالنفس، وقد يحد الحذر المتولد والكف صراحة البيانات بشكل خطير ورغم عدم حتمية ذلك فإن الخلوة مرغوب فيها.

٥ - تدرب على أن تضع نفسك مكان عميلك: ضع نفسك في مكان الشخص الآخر وأنت تخطط لإجراء مقابلتك، تخيل ما سيفكر فيه عنك، عن منهجك، عن مفرداتك، عن مشكلتك، واتخذ نفس الاتجاه بين الحين والحين في أثناء حديثك. فبعض القائمين بالمقابلة الحاضري البديهة وذوي المشاركة الحاضرة ينتحلون هذا الاتجاه النفسي نحو مثل هذا الموقف الاجتماعي. ويحتاج آخرون إلى أن يحصلوه بالتفكير الكثير والمران. وبدونه لابد من حدوث سوء الفهم.

٦ - افحص تحيزاتك الخاصة واستبعدها: يندر التحقق الكامل من المدى قل أو كثر الذي نحمله جميعاً من إطار معين من المعتقدات والآراء ووجهات النظر، أو الإدراكات السابقة فلدى كل فرد بعض التحيزات سواء كان واعياً لها أم غير واع، ويندر أن يحصل سعة الأفق اللازمة لبحث الحقائق بدون مجهود واع نحو استكشاف وإقصاء الإدراكات السابقة الخاصة والتعميمات الجامدة التي تشوه أو تحرف الحقيقة كما تنبثق أثناء المقابلة.

ـ إجراء المقابلة:

٧ اكتسب واستوجب ثقة العميل: الثقة المتبادلة هي العلاقة المثلى الوحيدة لنجاح المقابلة. وعلى الأقل فثقة الشخص المقابل يجب أن تكتسب، وأسهل الطرق لذلك وأكثرها ضماناً هي أن تريه دليلاً على الثقة غير المتكلفة فيه والاهتمام به. ويشبه إقامة الثقة المتبادلة تشييد الصداقة، ومن هنا فبقدر ما يسمح الوقت يعاونك فن صناعة الأصدقاء على النجاح في المقابلة.

٨ - عليك بإقامة ارتباطات سارة: الأساس الأول لكسب الأصدقاء هو الارتباط بمناسبات سعيدة، فلا يحاول فرد أو يتعارف إلى شخص، أو يقوم بمقابلته عندما يكون غاضباً أو مهتاجاً أو متعباً. ومن الناحية الأخرى فإن الرمالة الخفيفة معه عندما يكون سعيداً تقيم ارتباطاً ساراً معك في ذهنه وتولد اتجاهاً ودياً نحوك.



٩ - قدم لعميلك خدمة فعلية: شجع الاتجاه الودي: أي أن تساعد شخصاً في اجتياز مشكلة، وأن تعطف عليه وأن تمده بشيء يحتاج إليه. وهذه الأمور الثلاثة لا ينساها القائد السياسي الناجح، فلها وزنها ي عمل القائم بالمقابلة وهو لا يترك فرصة ليعاون في غير تكلف الشخص الذي يحتاج إلى أن يكسب تعاونه.

١٠ - صساعد العميل على أن يستشعر الراحة والاستعداد للكلام: كن أنت منبسطاً واجعل ذلك بارزاً. أتح للعميل وقتاً ليتعود على الظروف المحيطة وأن يحصل على بعض الراحة. اهدف إلى إشعاره أنه متكافئ معك يستطيع أني تبادل معك الأفكار والآراء. أبدأ بموضوعات سارة. يحسن غالباً عندما يكون الموضوع الذي سيبحث يميل إلى استثارة ارتباطات غير سارة واتجاهات انفعالية أن تتكلم أولاً عن مصادفات سارة وإن لم تكن مختصة بالموضوع. افتتح المقابلة بأن تقول شيئاً له أهمية حقيقية لدى العميل ثم دعه يتكلم. أدل له أنت بشيء من عندك إذا توقعت شيئاً منه.

يجب أن تنبه بياناتك أفكاره وكلما كان أكثر انجذاباً ازداد ميله إلى أن يبين اتجاهاته الأساسية.

وعندما يبدأ في الكلام انتبه جيداً فلابد ستجد نقاطاً هامة تختص بموضوعك. لا تبد كأنك تسيطر على الموقف ولا تحمل حتى إيحاء بالاتجاه النموذجي. قدم أسئلتك في نفس الوقت في صورة تنبئ بأهميتها.

اسأل بعض الأسئلة التي تمكن العميل من أن يظهر اعتزازه بمعلوماته، فكل إنسان يميل إلى أن يعترف بقيمته.

اعتقد دائماً أن العميل يريد مخلصاً أن يتحقق من الغرض المتصل بالمقابلة وأنه يربط الحقائق بأحسن ما يستطيع.

١١ أنصت: إن فن الاستماع صعب بالنسبة لبعض الأشخاص. أعط العميل فرصة حتى وإن خرج عن الموضوع، استمع. كن متيقظاً، واعمل على أن تتقصى الأفكار التي قد تحمل شيئاً طفيفاً لموضوعك أو التي يمكنك أن تستخدمها في إعادته إلى النقطة الهامة دون أن تبدو سمحاً أو جافاً. شجعه على الكلام.



الفهرس